M. T. Lederman

11



BÍ QUYẾT giao tiếp ĐỂ THÀNH CÔNG

Mục lục

M.T Lederman

11 bí quyết giao tiếp để thành công

Tạo ebook: Tô Hải Triều

Phát hành: http://www.taisachhay.com



Để trở thành người thành công trong mọi mối quan hệ

Chúng ta đều biết networking là một yếu tố quan trọng để tạo nên những thành công, những hiệu quả tuyệt vời trong công việc cũng như những mối quan hệ ngoài đời sống. Nhưng đôi khi có vẻ như networking đã loại bỏ tất cả những cảm xúc từ sự thiết lập mạng lưới và chỉ tập trung vào mục tiêu trước mắt. Trong khi các loại mối quan hệ có sức mạnh bền bỉ thực sự, mang lại cho chúng ta niềm vui, và ủng hộ giúp đỡ lẫn nhau dài hạn lại được hình thành đơn giản từ sự yêu mến nhau.

Cuốn sách này bao gồm các hoạt động, những câu hỏi tự đánh giá, và những câu chuyện thực tế từ môi trường chuyên nghiệp và xã hội, chỉ cho độc giả thấy cách để xác định những điều đáng yêu của bản thân và tạo ra sự trung thực, tương tác đáng tin cậy trở thành "chiến thắng" cho tất cả các bên liên quan. Độc giả sẽ khám phá ra cách:

- Bắt đầu cuộc trò chuyện và giữ cho chúng diễn ra một cách dễ dàng
- Chuyển đổi người quen thành bạn bè
- Khám phá sở thích của mọi người và tinh chỉnh phong cách cá nhân của họ để cho phép hấp dẫn, tương tác lẫn nhau
- Tạo ra những theo dõi và ở lại trong tâm trí của người khác sau cuộc gặp gỡ đầu tiên

Một trong những chương hấp dẫn nhất, mang lại ảnh hưởng mạnh mẽ nhất trong cuốn sách này tập trung vào việc tạo nên sự yêu mến trong cuộc trò chuyện, và nó tập trung xử lý các chi tiết như ngôn ngữ cơ thể, sự tò mò, và những câu hỏi mở. Một điều đặc biệt trong cuốn sách là Lederman khuyên sử dụng từ "Sao vậy?" thay vì "Tại sao?" bởi từ này sẽ tự động đặt người nghe vào thế phòng thủ.

Những câu chuyện xen kẽ ví dụ minh họa trong mỗi chương đều có thể áp dụng cho cuộc sống của mọi người. Hơn nữa, trong cuốn sách hữu ích này, chúng ta được cung cấp định nghĩa cũng như phân tích về bốn loại cá tính theo tác giả: đường thẳng, vòng tròn, zig zag và góc. Những tính cách này cùng những đặc điểm được phân tích cặn kẽ sẽ giúp chúng ta xác định nhanh chóng tính cách của những người cùng ta giao tiếp, từ đó đưa ra những hành động, lối giao tiếp phù hợp.

Cuốn sách này đặc biệt dành cho những người nội tâm, những người muốn kết nối một cách tự nhiên hơn. Nó là một nguồn động lực lớn, cung cấp một sự hiểu biết mới, đặc biệt hữu ích cho những người lo sợ việc kết nối mạng lưới.

Điều tồi tệ nhất chúng ta có thể làm khi cố gắng thiết lập một liên kết cá nhân với một người nào đó là thể hiện những thái độ hời hợt. Kết nối đích thực cần những hành động sâu sắc

hơn và cảm nhận dễ dàng hơn việc cố gắng để thu thập những tấm danh thiếp. Cuốn sách này trình bày một mô hình mới cho thấy ngay cả những người không thích kết nối mạng lưới nhất cũng có thể kết nối và... yêu thích nó.

Alpha Books trân trọng gửi đến độc giả cuốn sách này!

Tháng 1 năm 2014

CÔNG TY CỔ PHẦN SÁCH ALPHA



GIỚI THIỆU

Tôi từng tin rằng mình biết mọi điều về networking và tạo dựng các mối quan hệ. Nhưng rồi một ngày, niềm tin của tôi đã hoàn toàn sụp đổ. Đó là khi tôi dạy chuyên ngành truyền thông tổ chức cho sinh viên kinh doanh năm thứ 2 của Đại học New York. Chúng được học về các chiến thuật chiến lược để giao tiếp hiệu quả. Dù rất nhiều chủ đề đã được đưa ra thảo luận trong suốt học kỳ – từ khả năng nắm bắt tâm lý khán giả đến năng lực xây dựng các bài thuyết trình và trình bày bằng văn bản – nhưng thông điệp bao trùm duy nhất mà tôi đưa ra đó là: Mọi hoạt động giao tiếp của các anh/chị phải có mục đích. Tôi nói với các sinh viên của mình rằng, nếu không có mục đích giao tiếp, “các anh chị đang lãng phí thời gian và sự kiên nhẫn ngồi đây nghe tôi nói”. Tôi đã lặp đi lặp lại thông điệp đó bất cứ khi nào có cơ hội.

Rồi một ngày, tôi hỏi cả lớp, “Các anh/chị nghĩ mục tiêu của tôi trong học kỳ này là gì? Ý định của tôi là gì?” Một sinh viên nam ngồi ở hàng ghế đầu háo hức giơ tay xin trả lời câu hỏi. Vừa cười, cậu sinh viên trẻ vừa nói, “Cô muốn chúng em yêu quý cô!”

Tôi giật mình trước lời nhận xét của cậu học trò, và đáp lại ngay lập tức với giọng điệu khá thờ ơ, “Không, đó không phải là ý định của tôi”. “Tôi không quan tâm đến việc liệu các anh/chị có thích tôi hay không”. Tuy vậy, sau này, khi nghĩ lại về tình huống đó, tôi nhận thấy phản ứng lúc đó của tôi chỉ là một trò ngụy biện. Tôi rất muốn chúng yêu quý tôi. Sao lúc đó tôi lại phủ nhận?

Tôi cảm thấy vô cùng buồn phiền khi phản ứng của tôi trước câu trả lời của cậu học trò nọ có phần khắc nghiệt và đột ngột, và cũng bởi tôi cảm thấy khó chịu khi cậu chàng đã “nói trúng tim đen”. Tất nhiên, ngay cả khi sẵn sàng thừa nhận mình muốn được học trò yêu quý, tôi cũng không muốn cả lớp biết điều đó. Tôi nghĩ rằng, kẻ muốn được người khác yêu quý là kẻ yếm thế, cầu cạnh và không có vẻ gì là “oai” cả.

Cho đến tận bây giờ, tôi cũng không chắc câu trả lời của cậu sinh viên nọ được cho là một nhận định ngạo mạn hay chân thành, nhưng dù là gì, nó vẫn có ảnh hưởng rất sâu sắc đến tôi. Nó khiến tôi phải suy nghĩ về bí quyết hấp dẫn, về không chỉ lý do chúng ta muốn được yêu thích mà còn cả lý do chúng ta nên muốn được yêu thích. Sự việc tại lớp học đó đã thay đổi cách làm việc và cách tiếp cận của tôi đối với vấn đề giảng dạy và huấn luyện, các phương pháp của tôi về networking và xây dựng mối quan hệ. Giờ đây, tôi chỉ tập trung vào tầm quan trọng của sự hấp dẫn, tôi yêu mình và yêu người.

Rất nhiều chuyên gia networking khuyên mọi người nên thận trọng và có tư duy chiến lược khi đối mặt với bất cứ sai sót nào, chú trọng cả đến cách ăn nói và hành xử trước những người quan trọng. Việc gặp gỡ mọi người và tìm kiếm các mối quan hệ bắt đầu có cảm giác như những việc thường nhật chán ngắt, và khi nó được cho là những việc phải làm chứ không phải muốn làm, thì thật khó để bạn có thể tự khích lệ bản thân làm và quan trọng hơn là làm tốt việc đó.

Trái với những gì nhiều chuyên gia về networking tư vấn (và cả những gì tôi đã từng tin), mọi tương tác đều không cần phải có mục đích hay mục tiêu cụ thể. Chúng ta không cần

phải tập trung cao độ vào kết quả có được từ một cuộc nói chuyện, bởi việc xây dựng các mối quan hệ không phải các giao dịch mà là những kết nối. Nó liên quan đến việc tạo ra các cơ hội cho những mối quan hệ đáng tin cậy và trung thực, đồng thời mang lại lợi ích cho tất cả các bên liên quan. Nó liên quan đến sự yêu thích và được yêu thích.

Để hấp dẫn không có nghĩa là phải luôn tràn đầy sức sống, tươi mới hay ngời vẻ hạnh phúc. Xét theo một số khía cạnh, khai thác sự hấp dẫn liên quan đến việc phát hiện ra những điểm hấp dẫn thực sự – ở bản thân, ở những người xung quanh và ở cả các mối quan hệ của bạn thông qua niềm tin mạnh mẽ rằng những kết nối ý nghĩa là nhân tố tạo dựng mọi mối quan hệ. Thuật ngữ "networking" đơn thuần chỉ là một cách nghĩ khác về điểm khởi đầu của một mối quan hệ. Các mối quan hệ của chúng ta là mạng lưới của chúng ta. Cho dù bắt nguồn từ công việc hay cuộc sống, các mối quan hệ vẫn là điểm tựa của chúng ta, kết nối chúng ta lại với nhau, và hỗ trợ chúng ta trong mọi khía cạnh của cuộc sống.

Để khai thác triệt để sức mạnh của sự hấp dẫn, chúng ta phải hiểu nó là gì và hoạt động ra sao. Rõ ràng, chúng ta đều là những thực thể khác biệt, và đó là một thực tế cần được chấp nhận và đối mặt. Mỗi chúng ta có quan điểm khác biệt về sự hấp dẫn của bản thân. Nhưng các nhân tố cơ bản thúc đẩy sự hấp dẫn về cơ bản là như nhau đối với tất cả chúng ta. Tôi gọi chúng là 11 bí quyết giao tiếp để thành công. Cuốn sách này sẽ đi sâu vào soi tỏ lần lượt từng bí quyết này, đào sâu chúng để tìm hiểu về vai trò của chúng trong cả môi trường kinh doanh lẫn xã hội, và cách thức tổng hòa 11 bí quyết này trong cuộc sống của chúng ta.

Mô hình mới về networking và xây dựng các mối quan hệ dựa trên sự hấp dẫn này giúp tối thiểu hóa những khoảnh khắc giả tạo và những cơ hội bị bỏ lỡ. Thay vào đó, tôi sẽ chỉ cho bạn cách phát hiện ra những gì vốn đã hấp dẫn trong con người bạn, và làm thế nào để chia sẻ những phẩm chất tuyệt vời này với những người bạn gặp để tạo dựng các mối quan hệ chân thành, thẳng thắn, khởi nguồn cho các tình huống đôi bên cùng có lợi. Bằng cách tiếp cận các mối quan hệ thông qua sự hấp dẫn, bạn sẽ được hạnh phúc hơn, thoải mái hơn và thành công hơn trong quá trình thiết lập các mối quan hệ đầy ý nghĩa.

Ngay cả những người cảm thấy thoải mái khi tiếp cận với những người mới, bắt đầu một cuộc nói chuyện, hoặc yêu cầu thứ bạn muốn cũng sẽ được hưởng lợi từ việc thay đổi tư duy truyền thống liên quan đến cách thức hình thành các kết nối. Với cái nhìn cởi mở hơn về networking, lấy sự hấp dẫn làm tôn chỉ cho cuộc sống và công việc, bạn chắc chắn sẽ tự mở ra cho mình con đường hoàn toàn mới dẫn đến tiềm năng kết nối với mọi người và nuôi dưỡng các mối quan hệ bền chặt.

Xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp và bền lâu bắt đầu bằng việc từ bỏ lối tư duy "tôi" phổ biến trong công việc, vốn dễ dàng lây lan sang đời sống cá nhân của mỗi người. Suy nghĩ "Anh làm được gì cho tôi?" trở thành "Tôi làm được gì cho anh?"; "Tình huống này có lợi gì cho tôi?" trở thành "Tình huống này có lợi gì cho chúng ta?"

Bạn phải thay đổi suy nghĩ:

- Từ tôi đến chúng ta

- Từ công việc đến bất kỳ chủ đề nào
- Từ bây giờ đến mãi mãi

Bởi đây là sự thật rất quan trọng về các kết nối ý nghĩa: Không phải về bạn – mà về các mối quan hệ.



PHẦN I.TRƯỚC KHI BẮT ĐẦU CUỘC TRÒ CHUYỆN: "HÃY THỰC TẾ MỘT CHÚT ĐI!"

Cha từng nói với tôi và chị gái tôi rằng, “thế giới là một tấm gương phản chiếu”. Khi còn nhỏ, tôi thường nhắc đi nhắc lại câu nói này, nhưng chưa bao giờ hiểu hết ẩn ý sâu xa của nó. Rồi một ngày, ông đưa tôi đến trước gương và nói: “Con cười đi!” Tôi đã làm theo và tôi ở trong gương mỉm cười lại. Ông nói, “Con thử tỏ vẻ giận dữ xem nào”. Cô gái trong gương lúc đó khó chịu “đáp lại” tôi với vẻ mặt cau có. Sau đó, ông bảo tôi ngồi xuống và kiên nhẫn giảng giải cho tôi về bài học ông vừa chỉ dạy: Thế giới phản chiếu cách con hành xử với nó. Nhiệt huyết con cho đi, suy nghĩ con chia sẻ, con sẽ được nhận về y nguyên như vậy. Điều này đúng đến mức sau này tôi nhận ra vô số câu nói được dùng để thể hiện cùng một ý tưởng: “Cho đi bao nhiêu, nhận về bấy nhiêu”, “Gieo nhân nào, gặt quả ấy”, “Gieo gió, ắt gặp bão” và cả từ yêu thích của tôi “nghiệp chướng”.

Tôi ngày càng hiểu rõ hơn khái niệm này. Sau khi tốt nghiệp, bắt đầu xây dựng sự nghiệp, tôi đã ngộ ra rằng câu nói của cha năm nào đóng vai trò rất quan trọng hơn bao giờ hết trong cuộc sống. Tôi nhận thấy dù gặp khách hàng mới hay đồng nghiệp quen thân, thì năng lượng và nhiệt huyết của tôi cũng đều ảnh hưởng rất lớn đến cuộc gặp gỡ đó. Nếu phải trải qua một ngày dài đằng đẵng thì cuộc gặp gỡ cũng chẳng mấy suôn sẻ, ngược lại, nếu ngay từ đầu, tôi đã cảm thấy tự tin và vui vẻ thì câu chuyện giữa chúng tôi cũng sẽ kết thúc trong vui vẻ. Thái độ của tôi tại bất kỳ thời điểm nào – suy nghĩ của tôi, giả định của tôi về một tình huống, các hành động của tôi – đều ảnh hưởng đến ấn tượng ban đầu của người khác về tôi. Họ đã hình thành nên nhận thức về tôi như vậy, và điều đó ảnh hưởng không ít đến mối quan hệ giữa chúng tôi. Càng nhận thức rõ tâm trạng của mình, tôi càng có thể đảm bảo rằng con người thật trong tôi đã trải qua các tình huống khác nhau, và tôi có thể điều chỉnh hành vi của mình khi cần để giao tiếp một cách hiệu quả nhất.

Tất cả những điều này ám chỉ điều gì? Một phần tạo nên các kết nối có ý nghĩa và phát triển các mối quan hệ sẽ xảy ra thậm chí trước cả khi bạn gặp một ai đó. Tóm lại, 4 chương trong phần I của cuốn sách sẽ tập trung vào việc nâng cao nhận thức của chúng ta về sự chân thật và giá trị, hay điểm hấp dẫn của chúng ta, và năng lượng chúng ta đầu tư vào mỗi tình huống ảnh hưởng như thế nào đến quan điểm của người khác về chúng ta và khả năng kết nối có ý nghĩa của chúng ta. Hiểu rõ những điểm này là bước đầu tiên hướng tới việc thể hiện sự hấp dẫn của bản thân trước những người khác. Khi nhận thức đầy đủ về sự hấp dẫn này, chúng ta có thể khai thác nó để hình thành nên các mối quan hệ lâu dài, tích cực với những người xung quanh, cho dù chúng ta biết họ từ lâu hay chỉ mới gặp họ lần đầu.

1. BÍ QUYẾT VỀ SỰ CHÂN THẬT

“Hãy luôn là chính mình. Bạn là chính mình khi không sợ chỉ trích hoặc trước khi thế giới xung quanh đẩy bạn quay vòng và cho bạn biết bạn phải trở thành người như thế nào.”

– Tiến sĩ Phil McGraw *(hay còn gọi là “Tiến sĩ Phil”),*
nhà tâm lý học kiêm người tổ chức chương trình truyền hình

Samuel là một quản lý cấp trung tại một bảo tàng uy tín ở New York. Anh từng tham dự một cuộc hội thảo kéo dài một ngày do tôi tổ chức với chủ đề về sự quyết đoán. Trong suốt chương trình, anh hầu như không nói chuyện mà chỉ tập trung vào ghi chép. Đến cuối ngày, anh nán lại và chờ mọi người ra khỏi hội trường, sau đó tiến lại gần tôi. Anh bày tỏ sự thất vọng sâu sắc về cảm giác choáng ngợp khi phải tham dự các bữa tiệc, các buổi hội thảo, các công tác xã hội hay hoạt động kinh doanh khác mà anh buộc phải tham gia với tư cách một thành viên của nhóm phát triển bảo tàng, một vị trí mà anh mới được đề bạt gần đây.

Các mục tiêu của anh đối với bảo tàng cho tôi thấy anh rất đam mê công việc hiện tại, vì vậy, tôi khá sốc khi nghe anh thú nhận có ý định nghỉ việc. Anh nói rằng, việc thiếu khả năng quan hệ hay ngoại giao của mình sẽ ảnh hưởng không tốt đến bảo tàng, vì thế, anh nghĩ mình không phải là người phù hợp với vị trí này. Lúc đó, tôi đã nói với anh rằng sự lo ngại của anh về khả năng kết nối là điều hoàn toàn có thể loại bỏ. Anh ấy dường như được khích lệ bởi lời động viên của tôi. Để đưa ra một kế hoạch giúp anh ấy đối mặt với thách thức này, tôi cần phải mục sở thị hành động của Samuel để hiểu rõ hơn về những lo lắng của anh ấy. Vì vậy, anh đã mời tôi tham dự một sự kiện gây quỹ sắp tới tại bảo tàng, nơi tôi có thể trực tiếp đánh giá khả năng xử lý tình huống của anh ấy.

Khi xuất hiện tại sự kiện, tôi giật mình trước một tràng cười chói tai. Tôi ngoảnh lại và bất ngờ khi nhận ra đó là Samuel. Tôi không thể tin âm thanh khó chịu vừa nghe được lại của cùng một người hòa nhã mà tôi đã trò chuyện chỉ một vài ngày trước đó.

Suốt tối hôm đó, Samuel vẫn luôn thường trực nụ cười giòn tan trên môi. Mỗi lần bắt gặp ánh mắt của tôi, anh ta đều nhướng mày để ám chỉ rằng anh đang “đón tiếp mọi người”. Nhưng đến nửa đêm, anh có vẻ kiệt sức do căng thẳng. Và đó là vấn đề – anh đã nỗ lực hết sức để “diễn”, thay vì kết hợp khả năng mỉm cười, nói chuyện, lắng nghe và chia sẻ thật hài hòa.

Khi chúng tôi nói chuyện về buổi tối này sau đó, anh đã rất ngạc nhiên khi biết rằng tôi đã nhìn xuyên thấu con người anh qua nụ cười đó. “Nhưng tôi đã cố gắng hết sức để hòa mình vào sự kiện,” anh giải thích, “để hành động như thể một người làm tốt công việc của mình”.

“Tôi biết chứ,” tôi trả lời. “Nhưng đó mới là vấn đề đấy.”

Khi xuất phát từ sự chân thành, sức mạnh kết nối với những người xung quanh của chúng ta đạt mức độ cao nhất. Các mối quan hệ của chúng ta nảy nở dễ dàng hơn và bền vững qua

thời gian hơn; chúng ta cảm thấy thoải mái hơn với những người xung quanh cả trong cuộc sống lẫn công việc.

Tôi đã dành thời gian huấn luyện các sinh viên cách chuẩn bị cho một trong những tương tác công việc cơ bản nhất – buổi phỏng vấn xin việc. Tôi nhớ đã thấy Raj, một trong những sinh viên của tôi, liên tục tỏ ra bối rối trong các tình huống. Đó là một cậu chàng hài hước, lém lỉnh và có thể bắt chuyện dễ dàng trong các tình huống giao tiếp thông thường, nhưng ngay khi chúng tôi bắt đầu thực hiện một cuộc phỏng vấn giả, cậu ta biến thành một con người hoàn toàn khác. Tôi đã cố gắng kéo cậu ta ra khỏi sự bồn chồn, e dè, nhưng ngay sau đó, khi nhận thấy tôi đang đặt ra một câu hỏi phỏng vấn, cậu ta lại quay trở về vẻ nghiêm túc, trang trọng, thiếu tự nhiên. Thậm chí cả việc lựa chọn từ ngữ của cậu ta cũng thay đổi.

Tôi cố gắng hướng dẫn cho cậu ta hiểu rằng không có cách giao tiếp đúng hay sai, hay không có bất cứ chuẩn mực nào trong giao tiếp. Điều quan trọng nhất là miễn sao bạn tìm được cách phù hợp nhất với mình. Ngay khi Raj giữ được bình tĩnh và bắt đầu trở lại là chính mình, cậu ta bắt đầu suy nghĩ linh hoạt hơn, phản ứng nhanh hơn và trở nên hấp dẫn hơn rất nhiều.

Hãy là chính mình, chân thành và chân thật

Chân thật có nghĩa là gì? Đương nhiên, điều này còn tùy thuộc vào mỗi người, bởi tất cả chúng ta đều có những thái độ, hành vi, niềm tin, kỹ năng, kiến thức, mục tiêu và giá trị riêng. Tuy nhiên, nói chung, sự chân thật đối với tất cả mọi người là như nhau: Nó liên quan đến việc “hãy là chính mình”. Đây là quy tắc về sự chân thật: Con người thật của bạn là con người tuyệt vời nhất.

Con người chân thật mang lại cảm giác tự nhiên, đến nỗi khi thể hiện những khía cạnh chân thật đó, bạn cũng không để ý đến chúng. Trái lại, chúng ta đều biết, khi bản thân giả tạo, chúng ta cảm thấy khó chịu, thậm chí luống cuống vụng về, không tự tin và áp lực, hơn nữa, khi không còn là chính mình, chúng ta sẽ cảm thấy suy sụp. Mệt mỏi và suy sụp hoàn toàn khác nhau. Mệt mỏi chỉ trạng thái về thể chất. Nhưng suy sụp là cảm giác trống rỗng về tinh thần, trong trường hợp này là khi buộc phải hành động thiếu tự nhiên, phải làm điều không đúng đắn hay một việc mang lại cảm giác giả dối.

Chúng ta nghĩ gì khi không còn là chính mình? Trong nhiều năm qua, tôi đã đặt câu hỏi này cho nhiều người và các câu trả lời thường gặp nhất là:

- Tôi không thích tình huống này, nhưng tôi đang cố gắng để tỏ ra lịch sự nhất có thể.
- Tôi không thích người này, nhưng tôi đang cố gắng hành xử thích hợp.
- Tôi cần phải hành động giống như một người thành công.
- Nếu mọi người không hành xử “đẹp” với tôi, ít nhất tôi cũng sẽ có lý do để “không là chính mình”.

- Tôi không thoải mái và không biết phải làm gì lúc đó.

Những câu trả lời này có điểm nào chung? Chúng đại diện cho những điều chúng ta nghĩ là nên làm hay nỗi lo sợ bị tổn thương. Khi đeo chiếc mặt nạ giả dối, vì bất cứ lý do gì, chúng ta đều cảm thấy sợ hãi trước một tình huống nào đó hoặc cảm thấy chúng ta phụ thuộc vào nó.

Sự chân thật không chỉ là chủ đề của chương đầu tiên này, mà còn là tôn chỉ của cuốn sách. Càng đọc, bạn sẽ càng khám phá ra rằng sự chân thật là cơ sở của mọi bí quyết còn lại. Nó là nền tảng của sự hấp dẫn, bởi bản chất của nó: Con người thật của bạn là con người tuyệt vời nhất, và đó là công cụ mạnh mẽ số một để hình thành nên các kết nối thực sự.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: KHI NÀO TÔI LÀ CHÍNH MÌNH?

Để bắt đầu làm rõ những gì được coi là sự chân thật, hãy chú ý đến cảm giác của bạn ngay từ đầu hoặc cuối một tương tác mới.

■ Nếu bạn có cảm giác sợ hãi, hãy dừng lại và tự hỏi: Điều gì đã tạo nên cảm giác sợ hãi? Đó là một người, nhiệm vụ lúc đó hay môi trường xung quanh?

■ Nếu bạn cảm thấy nhẹ nhõm, thanh thản, một lần nữa hãy tự hỏi: Cảm giác thoải mái đến từ đâu?

Dù cảm giác của bạn đối với tình huống đó ra sao, hãy xem chúng là gì và tại sao chúng xuất hiện. Câu trả lời của bạn sẽ tiết lộ thông tin về những kiểu trải nghiệm khiến bạn né tránh chính con người thật sự của mình hay khiến bạn cảm thấy tự nhiên, thoải mái. Hãy coi các nhận thức về những gì được cho là đúng đắn và chân thật tự nhiên là hiểu biết "nền tảng" của bạn, lấy nó làm tham chiếu cho sự chân thật đối với bạn.

Tại sao sự chân thật lại quan trọng đến vậy?

Hãy trở lại câu chuyện của Samuel. Khi lần đầu tiên nói chuyện với tôi về những nỗ lực gây quỹ cho bảo tàng và các kế hoạch mở rộng, anh đã thể hiện sự hào hứng của mình một cách chân thành và thẳng thắn. Sự chân thành của anh thực sự đã khiến tôi xúc động. Nhưng chỉ một vài ngày sau, khi tôi gặp lại anh tại sự kiện của bảo tàng, từ nở nụ cười chân thành trở thành kiểu cười lớn chói tai đã cho thấy có điều gì đó thực sự khiến anh khó chịu. Cũng vì lẽ đó, niềm đam mê công việc và cam kết của anh đối với bảo tàng đã không được truyền tải đến đúng người – các nhà tài trợ tiềm năng – mà anh cần tiếp cận.

Sự chân thật là con người bạn – những phản ứng chân thành, nhiệt huyết tự nhiên của bạn. Sẻ chia sự chân thật của bạn là chìa khóa để xây dựng mối quan hệ thực sự với người khác. Khi bạn là chính mình, mọi người sẽ chân thành đáp lại, từ đó đặt nền móng cho sự hiểu biết lẫn nhau và các mối quan hệ bền vững.

Bạn làm điều đó bằng cách nào?

Vẻ đẹp của bí quyết về sự chân thật nằm ở sự giản đơn của nó: Đừng cố ra vẻ chân thật, hãy là chính mình. Đương nhiên, nói thì dễ, nhưng thực hiện được nó là cả một vấn đề. Trong nhịp sống hối hả ngày nay, chúng ta có xu hướng lướt qua các tình huống cùng với sự thiếu suy nghĩ, dẫn đến chúng ta thậm chí còn không nhận thức được khi nào chúng ta là chính mình, khi nào không. Ngay cả khi nhận ra không còn là chính mình – khi vờ thể hiện một thái độ nào đó mà chúng ta cho là "tốt hơn" cảm nhận thực sự của mình lúc đó, hoặc phớt lờ một tình huống do nghĩ rằng chúng ta không có thời gian để chuẩn bị – chúng ta cũng khó có thể ngăn được các hành vi này. Bí quyết là hãy dừng ngay lập tức suy nghĩ cố gắng để là người mà bạn nghĩ mình "nên" trở thành, cho dù đó là một ông chủ bận rộn đến mức không có thời gian dành cho những việc lặt vặt hay một nhân viên mới không thấy thoải mái khi bày tỏ quan điểm. Hãy thôi giám sát hoặc dự tính trước hành động của bạn. Đừng nghĩ, hãy là chính mình.

Trong những khoảng thời gian rảnh rỗi hiếm hoi, niềm vui của tôi là xem các chương trình truyền hình thực tế. Nhiều trong số đó là các cuộc đấu tranh căn bản giữa các nhân cách, thật thú vị khi được xem những cuộc chơi đầy kịch tính. Khi nghĩ về lý do tôi cổ vũ cho một số thí sinh nhất định nào đó, tôi luôn có cùng một đáp án: Các tính cách mà tôi rút ra đều rất thực tế. Trong một chương trình, một thí sinh nói rất nhiều, đặc điểm này đôi lúc gây phiền nhiễu. Cô ấy biết điều đó và đã cố gắng để kiểm soát nó, nhưng cô không thể tránh khỏi việc "miệng liến thoắng". Mặc dù một số thí sinh khác không thích sự ồn ào của cô ấy, nhưng bởi đó là một phần tự nhiên trong con người cô ấy, cô ấy chấp nhận điều đó và nhìn nhận đặc điểm này dưới góc độ hài hước, do vậy nó đã trở thành nét quyến rũ đích thực của cô. Trong một chương trình khác, một cô gái xinh đẹp, người ban đầu có vẻ rất lạnh lùng, có thể sẽ được coi là tiêu điểm của sự đố kỵ và sự bất đồng nội bộ. Tuy nhiên, cô ấy thực sự lại là một người hoàn toàn ngô nghê. Cô ấy thể hiện sự ngây thơ một cách bộc phát và tự nhiên, mà thậm chí còn không hề nhận ra sự đáng yêu của mình. Tổng hòa những yếu tố trên đã tạo nên vẻ hấp dẫn của cô ấy.

Sau khi hỏi cặn kẽ Samuel về hành vi thiếu chân thực của anh tại sự kiện của bảo tàng, tôi tiếp tục hướng dẫn anh cách xác định những điểm yếu của mình và khai thác thế mạnh của bản thân khi phải đối mặt với các tình huống tương tự. Trong một bài tập hữu ích nhất, chúng tôi xem xét việc bọn trẻ thường không kiểm soát được hành vi của chúng và thể hiện con người thật của chúng rất tự nhiên ra sao. Tôi xin chia sẻ câu chuyện về một người bạn của tôi, người từng là hiệu trưởng của một trường tiểu học với mái tóc nhuộm đỏ chói mắt. Cô luôn biết được bọn trẻ nghĩ gì về kiểu tóc của cô bởi chúng thường thốt ngay ra suy nghĩ của mình. "Em thích màu tóc mới của cô, nó rất hợp với màu áo mưa của em ạ!" Chúng nói, hoặc "Sao cô lại làm thế với mái tóc của mình ạ?" Bất cứ khi nào kể những câu chuyện này, cô ấy đều nở nụ cười rạng rỡ trước sự chân thật của bọn trẻ.

Cứ cho là Samuel và tôi không hướng tới sự lương thiện trẻ thơ, mà đang cố gắng xâu chuỗi những trải nghiệm tự do khi còn là một đứa trẻ, trước khi sự trưởng thành bắt đầu thay đổi bản thân chúng ta do bị ảnh hưởng bởi thế giới xung quanh. Chúng tôi cố gắng quay trở về thời gian trước khi có những mối quan tâm và trách nhiệm của tuổi trưởng thành, thời kỳ những cảm xúc, dự định và hành vi của chúng tôi phần lớn chưa được tinh lọc.

Khi có thể kết nối với những gì mang lại cảm giác thoải mái tự nhiên, Samuel nhận ra rằng dù rất sợ đứng trong đám đông và các bữa tiệc, nhưng anh lại hoàn toàn thoải mái khi nói chuyện trực tiếp với một người nào đó hoặc nhập cuộc vào một nhóm nhỏ, và dựa trên những điều kiện này, anh có thể dễ dàng tham gia vào các nhóm bảo trợ và bảo trợ tiềm năng trong những cuộc thảo luận có ý nghĩa về bảo tàng.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: KIỂM CHỨNG SỰ CHÂN THẬT

Khi ở vào tình huống khiến bạn cảm thấy khó chịu hoặc gián đoạn, hãy dành một chút thời gian để tự hỏi: Tôi có đang là chính mình không? Nếu câu trả lời là "Có", thật tuyệt vời, bạn hãy tiếp tục. Đôi khi cảm giác gián đoạn chỉ có nghĩa là bạn cần phải tái tập trung để kết nối lại một cách chân thành. Và sự khó chịu của bạn với tình huống lúc đó có thể là do nỗ lực đẩy mình theo hướng tích cực, như vậy, trong những trường hợp đó, cảm giác khó chịu là sự chân thật.

Nhưng nếu câu trả lời là "Không", thì câu hỏi tiếp theo là, "Tại sao lại vậy?"

■ Bạn có chủ động thay đổi hành vi theo cách bạn cho là nên làm vậy không?

■ Tình huống lúc đó có điều gì khiến bạn cảm thấy lo lắng, không hợp lý hoặc chưa sẵn sàng không?

Hãy hít thở sâu, kết nối với con người chân thật và trung thực của bạn. Hãy tự hỏi, "Điều tồi tệ nhất có thể xảy ra là gì?" Bạn sẽ thấy rằng thường câu trả lời không phải quá tệ. Hãy nhắc nhở bản thân về những gì bạn có thể làm trong hoàn cảnh lúc đó. Sự chân thật sẽ giúp bạn nỗ lực hết mình dù kết quả có là gì đi chăng nữa.

Kết bạn với những người mình muốn

Vào ngày đầu tiên tại trường kinh doanh, lớp tôi được chia thành các nhóm 65 người. Thành viên của mỗi nhóm sẽ học chung mọi tiết học trong năm đầu tiên, vì vậy, tự nhiên chúng tôi hình thành nên các bè phái.

Nhóm của tôi chia thành một vài nhóm nhỏ dựa trên tiêu chí tương đồng về xuất thân vùng miền, nền tảng giáo dục và tài chính, hoặc con đường sự nghiệp ưa thích. Hai nhóm mà tôi cảm thấy bản thân liên quan nhất xoay quanh một anh chàng đến từ Boston và một đến từ Brooklyn. Nhóm Boston gồm các thành viên mặc quần kaki và áo polo. Phong cách và sự hài hước của họ khá tinh tế và trang trọng, ngoài ra, họ có cuộc sống "thượng lưu", với các mối quan hệ xã hội và kinh doanh dường như vô tận. Nhóm Brooklyn như hình ảnh thu nhỏ của một cậu chàng người Brooklyn tên là Dean (hay còn gọi là Dino), vốn không nhã nhặn hay tinh tế nhưng lại rất tự hào về điều đó. Họ không sở hữu những lợi thế "thượng lưu" như nhóm Boston, thay vào đó, thường ồn ào, lớn tiếng và thoải mái cười đùa với nhau.

Có một sự khác biệt rõ ràng giữa hai nhóm, nhưng cả hai đều thân thiện đối với tôi. Tôi thích mọi người trong cả hai nhóm và đều bị cả hai thu hút. Nếu suy nghĩ nghiêm túc về việc nhóm nào sẽ "có lợi cho mình hơn", thì có lẽ tôi đã đề ra mục tiêu phải trở thành một phần

của nhóm giàu có và ưu tú – nhóm Boston. Tôi có lẽ đã tiếp cận được một số người vô cùng hữu ích (và tôi chắc chắn sẽ được mời tham dự một số kỳ nghỉ tuyệt vời ở Hamptons), nhưng có điều, nét tinh tế của nhóm không hoàn toàn phù hợp với tính cách tự nhiên của tôi. Khi chơi cùng với các thành viên nhóm Boston, tôi thấy mình dường như phải tiết chế bản tính hướng ngoại và sự nhiệt tình của mình. Các mối quan hệ của tôi với nhóm có lúc hơi gượng ép và không bền chặt. Nhưng trái lại, khi dành thời gian với nhóm Brooklyn. Tôi thấy mình thoải mái hơn, hạnh phúc hơn và vui vẻ hơn. Các mối quan hệ với bạn bè nhóm Brooklyn ngày càng bền chặt hơn đơn giản chỉ bởi tôi được là chính mình.

Khi bắt đầu thân thiết với nhóm Brooklyn, tôi không vụ lợi bất cứ điều gì ngoài tình bạn và những sở thích chung, nhưng các mối quan hệ ngược lại đã khiến cuộc sống và công việc của tôi đa sắc màu hơn. Nhiều năm sau, khi gọi cho Dino, với tâm thế của một người bạn, để nói với cậu ấy rằng tôi bị sa thải, tôi thực sự không mưu cầu cậu ấy nói rằng, "Đến chỗ tôi làm đi!". Nhưng chưa đến một tuần sau cuộc gọi đó, những thành viên nhóm Brooklyn không chỉ là bạn bè; họ đã trở thành những đối tác quan trọng, các đồng nghiệp, những người giới thiệu, và nguồn thông tin hữu ích đối với tôi, cả trong công việc và cuộc sống cá nhân dù tôi không tìm kiếm bất kỳ điều nào như thế khi tôi kết bạn với họ.

Vậy nên, vấn đề là: Hãy nuôi dưỡng những mối quan hệ mà bạn muốn có, thay vì những người bạn nghĩ mình phải có. Tạo dựng mối quan hệ với những người bạn thích dựa trên trải nghiệm đích thực về họ – hãy là chính mình. Mạng lưới mà bạn tạo ra sẽ giúp bạn đứng vững.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: LÀM, ĐIỀU CHỈNH HOẶC XÓA BỎ

Khi đưa ra lựa chọn ưa thích, không phải là những lựa chọn bạn nghĩ rằng nên đưa ra, bạn đã tự cho phép sự chân thật của mình xuất hiện. Nó không chỉ liên quan đến việc chọn những tình huống mà bạn muốn tham gia vào, mà còn cả cách ứng xử đối với sự kiện đó.

Có 4 thái độ cơ bản mà chúng ta thường thể hiện trong mỗi tình huống, và chúng có thể tái khẳng định những điểm chân thật của chúng ta hoặc giúp chúng ta điều chỉnh lại cách tiếp cận của mình nhằm tạo điều kiện cho sự chân thật xuất hiện.

Sẽ làm: Đây là cách bạn nghĩ về những gì khiến bạn cảm thấy thực sự bất ngờ, khẩn cấp và hào hứng.

Muốn làm: Đây là những điều bạn tự do chọn làm, dù việc lựa chọn và đạt được chúng không phải lúc nào cũng dễ dàng.

Phải làm: Đây là những điều bạn sợ dù bắt buộc phải hoàn thành chúng.

Nên làm: Đây là những điều xã hội, công ty, hoặc một số thế lực bên ngoài khác nghĩ rằng sẽ tốt cho bạn, và ngay cả khi bạn đồng ý với những quan niệm này, đây không phải là những gì bạn muốn làm, mà là những gì bạn cảm thấy bắt buộc phải làm.

Để kiểm chứng những thái độ này, hãy chọn bất cứ điều gì từ danh sách việc phải làm hoặc lịch trình sắp tới của bạn và nhanh chóng ghi lại thái độ phù hợp với từng nhóm trên. Bạn sẽ ngạc nhiên trước tác dụng của bài tập đơn giản này. Ví dụ, nếu có một buổi nói chuyện tại một trường trung học địa phương, bạn sẽ suy nghĩ tôi phải nói chuyện trước 400 thanh thiếu niên háo hức hay 400 thanh thiếu niên mất trật tự. Cùng một tình huống, nhưng khác biệt về thái độ. Khi đã nắm rõ thái độ, bạn có thể xem xét các quyền chọn và quyết định sẽ làm gì.

LỰA CHỌN 1: SẼ LÀM

Nếu bạn có thái độ "sẽ làm" hoặc "muốn làm" việc gì đó trong hoàn cảnh nào đó, thì việc chọn làm điều đó sẽ rất dễ dàng. Nếu thái độ của bạn là "phải" hoặc "nên làm", bạn cần tìm cách thực hiện việc đó nếu nhiệm vụ đó quan trọng. Ngay cả khi bản thân không muốn làm việc đó, bạn hãy tìm cách để hoàn thành nhiệm vụ sao cho bạn vẫn có thể là chính mình. Như trường hợp của Samuel, anh đã không chỉ tham gia nhóm gây quỹ, mà còn hòa lẫn với khách hàng. Đó là một phần quan trọng trong công việc dù nó khiến anh khó chịu đến mức nào. Nhưng thay vì cố gắng để hòa vào cuộc sống ồn ào và gò ép bản thân vào vị trí không phù hợp với mình, giờ đây anh chọn trò chuyện với các nhóm nhỏ hơn, một phương pháp khiến anh thoải mái và mang lại hiệu quả cao hơn rất nhiều. Anh đã lựa chọn nhiệm vụ phải làm và tìm cách để thực hiện điều đó nhưng vẫn giữ được sự chân thật và thành thực của mình.

LỰA CHỌN 2: ĐIỀU CHỈNH LẠI

Đôi lúc bạn có thể chọn lựa một nhiệm vụ phải làm hoặc nên làm và tiếp cận nó từ góc độ hoàn toàn mới, hay đơn thuần thay đổi cách quan sát nó. Ví dụ, thái độ ban đầu của Samuel với các đối tác là, "Tôi phải tham dự vào nhóm gây quỹ và hòa hợp với các khách mời," có thể điều chỉnh lại thành, "Tôi muốn chia sẻ với mọi người về kế hoạch tuyệt vời của bảo tàng." Bằng cách điều chỉnh một tình huống khó khăn hoặc gây sợ hãi, bạn có thể tập trung vào các khía cạnh khác của tình huống khiến bạn cảm thấy thoải mái và tràn đầy sinh lực, biến nó thành tình huống sẽ làm hoặc muốn làm.

LỰA CHỌN 3: XÓA BỎ

Không phải lúc nào bạn cũng có thể nhấn nút "Xóa" những điều không muốn làm. Có những điều bắt buộc phải được thực hiện, và trong những trường hợp này, bạn cần phải thực hiện chúng tốt nhất có thể. Nhưng trước khi bó tay ở các tình huống phải làm hoặc nên làm, hãy xem xét lại chúng. Chúng ta thường quá "nặng nề" với các việc phải làm hoặc nên làm đến mức để chúng chi phối suy nghĩ và che khuất con người thật của chúng ta tới độ để bản thân ngã gục trước áp lực. Nhưng, nếu bạn thấy việc phải làm hoặc nên làm không thực sự cần thiết, và việc hoàn thành nó chỉ mang tính chất "làm cho xong chuyện", thì hãy xóa nó khỏi danh sách của bạn. Nếu không thể đón chào nhiệm vụ đó bằng năng lượng đích thực và tích cực, bạn sẽ không thể tận dụng tối đa thời gian và năng lực của bản thân.

Là một người hướng nội chưa hẳn là điều tiêu cực

Người hướng nội thường nghĩ rằng khả năng kết nối và tạo mối quan hệ là bản năng tự nhiên của người hướng ngoại. Một người hướng ngoại thường có thể đồng ý hoặc phản đối quan điểm này; họ đơn giản sẽ không nghĩ về điều đó, bởi họ thường quá bận rộn với việc là chính mình để có thể dừng lại và phân tích hành động của bản thân. Trái với suy nghĩ của người hướng nội, người hướng ngoại cũng phải đối mặt với những thách thức về khả năng kết nối của chính mình (chủ đề này sẽ được xem xét chi tiết hơn trong chương 3).

Nhưng giờ đây, người hướng nội nên biết rằng họ cũng hoàn toàn có thể thoải mái trong các công việc và các giao tiếp xã hội, việc là một người hướng nội có thể được coi là một thế mạnh. Người hướng nội vốn được trang bị khả năng bắt đầu các kết nối bởi họ thường là những người biết lắng nghe. Nếu bạn là một người hướng nội, thì tiêu điểm nằm ở khả năng lắng nghe. Đừng cố gắng “chạy đua” với các đồng nghiệp thích giao du của bạn, thay vào đó hãy chú ý đến những gì khiến bạn thoải mái. Bạn có mệt mỏi sau cả đêm thức trắng để tán gẫu không? Bạn hoàn toàn có thể từ bỏ việc đó ngay từ đầu, để trò chuyện với người cần thiết và sau đó cáo lui trước khi tàn tiệc. Khi tham gia vào các cuộc trò chuyện, bạn thích lắng nghe người khác nói hay “cầm trịch” buổi thảo luận? Xét về hành vi, dù bạn quyết định ra sao, miễn bạn cảm thấy là chính mình thì mọi chuyện đều ổn.

Julie, một người bạn của tôi, là người hướng nội và khá nhút nhát. Khi cậu bạn trai cô ấy đang hẹn hò mời Julie đến nhà ăn tối để gặp bố mẹ cậu ta, cô ấy đã nói với tôi rằng mình đã vui vẻ chấp nhận, nhưng trong lòng lại bồn chồn không yên. “Tớ sẽ trải qua bữa tối sao đây?”cô ấy hỏi tôi. “Tớ nên làm gì?” Khi tôi trả lời, “Hãy cứ là chính mình, cậu nghĩ sao?” Cô ấy nhìn tôi như thể tôi là “người ngoài hành tinh”. Rõ ràng, cô ấy cảm thấy vô cùng căng thẳng. Julie lo mình sẽ không “vừa mắt” bố mẹ bạn trai, và cũng không biết làm sao để thể hiện như một cô gái hoàn hảo. “Nếu cậu cảm thấy cần im lặng và chờ mọi người bắt chuyện, hãy cứ làm thế. Cậu được phép mà,” tôi nói.

Sau này, tôi trò chuyện với cô ấy về bữa ăn tối hôm đó. “Mọi người không quá thân thiết trong lần gặp mặt đầu tiên, nhưng tớ không lúng túng đến mức lố bịch vì nhút nhát. Thành thật mà nói, cuộc gặp đó đã giúp tớ biết thêm nhiều điều. Tớ nhận ra nhút nhát không phải là vấn đề lớn. Tớ không cần phải cố gắng che đậy nó; thay vào đó, tớ chấp nhận nó và cảm thấy thoải mái trong các tình huống mới, ngay cả khi họ vẫn có chút khó chịu”.

Khi cần giả, hãy biến nó thành thật

Đôi khi chúng ta buộc phải tiếp xúc với những người chúng ta không ưa. Trong giao tiếp thông thường, những tình huống này có thể được giải quyết đơn giản, bởi bạn thường chỉ cần hạn chế tối đa việc tiếp xúc với người đó. Tuy nhiên, trong công việc, những tình huống đó có thể không đơn thuần chỉ là một thách thức. Khi phải đối mặt với một đồng nghiệp khó chịu, bạn cần làm gì để biến không khí căng thẳng thành giao tiếp hiệu quả?

Đối với tôi, đây là những thách thức khiến tôi đau đầu nhất xét về khía cạnh đánh giá kết quả hoạt động. Ngay sau khi bắt đầu sự nghiệp quản lý, tôi nhận ra sẽ có lúc tôi phải xem xét lại những đồng nghiệp gây phiền hà do năng lực kém, hoặc khiến tôi thất vọng bởi kỹ năng xã hội nghèo nàn của họ gây ảnh hưởng tiêu cực đến những người cùng làm việc.

Nhưng bằng cách nào tôi vẫn có thể đánh giá hiệu suất của họ trong khi vẫn nâng cao được hiệu quả của môi trường làm việc?

Công việc toàn thời gian đầu tiên của tôi là tại một công ty kế toán. Vào năm thứ hai, tôi được quản lý đội ngũ kiểm toán giao một dự án trong đó có Kevin, một tay "không phải vừa". Dự án đòi hỏi cường độ làm việc cao và thời gian chặt chẽ, vì vậy, mọi người cần phải thể hiện hết mình. Tuy nhiên, vào cuối mỗi giai đoạn của dự án, Kevin đều làm sai vô số việc, và các thành viên còn lại của đội chúng tôi phải làm thêm giờ để "dọn dẹp phiền toái" anh ta gây ra. Điều đó đã khiến tôi "phát điên".

Khi kết thúc đợt kiểm toán, tôi phải nhận xét về hiệu suất làm việc của Kevin. Tuy thực sự phẫn nộ về những phiền phức anh ta gây ra, nhưng tôi không thể đến buổi đánh giá với những suy nghĩ thật của mình, bởi điều đó sẽ cho thấy năng lực quản lý yếu kém của tôi và khiến tình hình trở nên tồi tệ.

Sau nhiều đêm trăn trở, cuối cùng tôi cũng nảy ra ý tưởng. Tôi suy nghĩ rất nhiều về trường hợp nan giải này và nhận ra rằng dù anh ta có một số khiếm khuyết, nhưng thành thực mà nói, anh ta cũng sở hữu một số điểm mạnh đáng kinh ngạc. Anh ta luôn tỏ ra thân thiện khi đến văn phòng và cũng là người trong nhóm thiết lập được các mối quan hệ tốt đẹp nhất với khách hàng. Nếu cần thông tin, Kevin luôn là người đầu tiên nắm bắt được chúng. Vì vậy, tôi đã đưa ra nhận xét cả về ưu lẫn nhược điểm hiệu suất của Kevin và chúng tôi có thể thảo luận về chúng một cách thẳng thắn.

Thông qua cuộc đối thoại cởi mở này, chúng tôi nhận ra vị trí hiện tại không mấy phù hợp với anh ta, vì vậy, chúng tôi đưa ra kế hoạch chuyển anh ta sang bộ phận khác phù hợp hơn. Chúng tôi đưa ra kế hoạch, thực thi và "đổi chiều hoàn toàn" công việc của anh ta. Đó là bài học ấn tượng đối với tôi. Nó đã cho tôi thấy sự chân thật có một phần quan trọng nằm ở khả năng luôn cởi mở tìm kiếm những gì kích thích người khác thể hiện sự chân thật của họ. Bất chấp những phản đối và nghi ngờ ban đầu của bản thân, tôi đã tìm cách để kết nối với các thế mạnh của Kevin, và điều đó đã mang lại lợi ích cho đôi bên.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: TÌM NHỮNG ĐIỂM TỐT

Đôi khi chúng ta phải giao tiếp và tạo dựng mối quan hệ với những người mà chúng ta không thích. Phản ứng tự nhiên lúc đó có thể là cố gắng che giấu cảm xúc thật, trong khi đó sự khó chịu đang choán hết tâm trí chúng ta. Tất nhiên, vấn đề nằm ở chỗ, những nỗ lực nhằm che giấu cảm xúc thật của bản thân buộc chúng ta phải giả tạo và những hành vi như vậy rất khó che giấu. Khi giao tiếp với một người quen hay đồng nghiệp mà chúng ta không ưa, đừng mang một nụ cười gượng ép hay cố gắng "ngọt nhạt" để che đậy cảm xúc của bạn, và đừng tìm cách phớt lờ ai đó chọc tức bạn.

Thay vào đó, hãy tìm những điểm tốt đẹp ở họ! Những người có tính cách đối ngược với chúng ta sẽ khiến chúng ta khó chịu, và ngược lại, những người quá giống chúng ta có thể khiến chúng ta nao núng. Nhưng cả hai tình huống này đều tạo ra cơ hội giúp chúng ta trân trọng bản thân và những người xung quanh:

■ Bạn có thể thông cảm và thấu hiểu những người sở hữu điểm mạnh vốn là điểm yếu của bạn không?

■ Bạn có thể thông cảm và thấu hiểu cho những người phản chiếu hình ảnh mà bạn không muốn thừa nhận ở chính mình không?

■ Tương tự như hai trường hợp trên, bạn có thể tìm thấy sự thông cảm và thấu hiểu chính bản thân không?

Hãy quan sát những người khiến bạn bực mình từ góc độ "công tư phân minh" và tìm kiếm những điểm tốt hoặc thế mạnh ở họ mà bạn cảm thấy ấn tượng. Việc làm này sẽ giúp bạn có cái nhìn khác về người đó, mang lại sự thoải mái cả trong suy nghĩ lẫn ngôn ngữ cơ thể của bạn. Bạn không cần phải trở thành người bạn tốt nhất với người đó, nhưng cũng không vì thế mà tiếp tục có những hành động khiêu chiến hoặc "đổ dầu vào lửa". Khi tập trung vào những điểm mạnh mà bạn thực sự đánh giá cao ở người khác, sự hấp dẫn của họ và cả của bạn sẽ tự nhiên xuất hiện.

Ứng dụng mạng lưới

"Chân thành" không có nghĩa là thể hiện sự thô lỗ, đáng ghét, hay cảm giác khó chịu của bản thân ngay tại thời điểm nào đó về một vấn đề hoặc một người nào đó. Hơn thế, đó là khả năng kết nối với con người thật của bạn và để nó tỏa sáng, dẫn lối cho những người khác đến với bạn. Đó là khả năng lắng nghe và ghi nhận trong tâm trí những phản hồi ban đầu chưa được kiểm duyệt của bạn về mọi sự vật, sự việc. Đó cũng là khả năng tham gia vào những tình huống khó khăn, không thoải mái, hoặc gây khó chịu, tìm cách tiếp cận chúng bằng sự chân thành và con người thật của bạn. Có sự kiện gặp gỡ nào bạn không hề hứng thú nhưng cảm thấy vẫn nên tham gia? Nếu đó là việc bạn nên làm nhưng không nhất thiết phải làm, hãy bỏ qua nó và để bản thân được thoải mái. Ngược lại, nếu bắt buộc phải tham dự sự kiện này, hãy điều chỉnh lại nó sao cho bạn có thể tham dự theo cách của mình, biến nó thành việc bạn muốn làm hoặc vui vẻ làm. Hãy nghĩ về trường hợp của Samuel: Anh ấy đã tự khắc phục sự sợ hãi của bản thân trong sự kiện gây quỹ cho bảo tàng bằng cách tập trung vào các nhóm nhỏ hơn trong sự kiện, không chỉ tự tạo ra các tình huống cho bản thân để cảm thấy tự nhiên hơn mà còn tạo ra các cơ hội giao tiếp thực sự.

Chân thật sẽ dẫn bạn đến nơi cần đến và nơi bạn muốn đi, và đó cũng là hành trình để bạn tạo dựng các kết nối có ý nghĩa và phong phú nhất với những người khác.

2. BÍ QUYẾT VỀ SỰ TỰ NHẬN THỨC VỀ BẢN THÂN

"Sự tự nhận thức về bản thân của mỗi người là cốt lõi nhân cách của họ. Nó ảnh hưởng đến mọi khía cạnh trong hành vi ứng xử của người đó: khả năng học hỏi, năng lực phát triển và thay đổi. Một cái tôi mạnh mẽ và tích cực là sự chuẩn bị tốt nhất cho thành công trong cuộc sống".

Tiến sĩ Joyce Brothers, nhà tâm lý học

Sandy là một khách hàng đặc biệt, một người đã để lại ấn tượng sâu sắc trong tôi từ những ngày tôi còn là một huấn luyện viên hướng nghiệp. Dĩ nhiên, các chi tiết trong câu chuyện là của cô, nhưng nỗi sợ hãi về công việc của cô lại đại diện cho những nỗi sợ hãi và nỗ lực đấu tranh rất cơ bản của nhiều khách hàng, đặc biệt là những người phải đối mặt với bước ngoặt giữa sự nghiệp do sự hạn chế về kinh tế hoặc những người quay lại làm việc sau nhiều năm nghỉ.

Sandy là một phụ nữ hấp dẫn, một cử nhân thông minh, và khi chúng tôi gặp nhau, cô đang ở tuổi ngoài ngũ tuần. Cô đã dành phần lớn 20 năm trước đó sống tại một thị trấn nhỏ ở miền Trung Tây, nuôi nấng bốn đứa con khi chồng cô vẫn bám trụ với công việc mà anh đã gắn bó từ trước cả khi bọn trẻ chào đời. Khi chồng cô bị sa thải, Sandy nhận thấy cô cần phải quay trở lại công việc lần đầu tiên sau gần 20 năm.

Cô rụt rè bước vào văn phòng của tôi và đứng đợi đến khi được mời ngồi. Khi tôi cầm bản sơ yếu lý lịch của cô lên, vẻ mặt cô lộ rõ sự sợ hãi và căng thẳng đến tuyệt vọng. Tôi gần như có thể cảm nhận được suy nghĩ của cô ấy: Tôi là kẻ bỏ đi, nhưng có lẽ anh sẽ giúp được tôi.

Sau vài phút trò chuyện, cô buột miệng, "Tôi có bằng đại học, nhưng đã lâu tôi không làm việc toàn thời gian, vả lại, giờ tôi cũng đã hơn 50 tuổi." Chia sẻ của cô như một lời thú nhận và cũng chẳng khác nào một lời hối lỗi. Cô giải thích rằng trước khi sinh con, cô là một nhân viên điều phối dịch vụ cho một tổ chức phi lợi nhuận lớn, nhưng hiện nay, cô cảm thấy mình không có đủ kỹ năng để xin việc. Cuộc trò chuyện của chúng tôi tiếp tục, ngôn ngữ cơ thể, giọng nói và thậm chí cả lời nói của cô đều lộ rõ cảm nhận của cô về bản thân mình. Cô ấy ngồi khép nép trên ghế như sợ mình chiếm quá nhiều chỗ và hầu như không dám nhìn vào mắt tôi. Giọng nói của cô lí nhí và đầy vẻ lo lắng nhưng lại nhấn mạnh và cao giọng ở những câu kiểu như: "Tôi không xứng đáng. Tôi không đủ giỏi. Mọi người đều có khả năng hơn tôi."

Nhận thấy sự tự nhận thức về bản thân của Sandy sẽ ảnh hưởng rất lớn đến khả năng tìm việc của cô, tôi nói, "Chúng ta hãy quên những gì chị không làm được đi và nói về những gì chị có thể làm". Cô dịch chuyển chỗ và ngồi thẳng lên một chút, sau đó bắt đầu kể lại một số hoạt động từng tham gia ở trường của các con cô. Cô nói về công việc ở hội phụ huynh, về nhiệm vụ cung cấp thông tin tình hình của các con đến bố mẹ chúng. Cô hẳn rất tự hào với những nhiệm vụ này, và lộ rõ sự vui vẻ khi nói mình không bao giờ bỏ lỡ một trò chơi hay buổi khiêu vũ nào. Cô trở nên hào hứng hơn khi chia sẻ về khả năng sắp xếp lịch trình trong

gia đình, đảm bảo mọi thành viên đều luôn đúng giờ. Tuy nhiên, vào cuối mỗi câu chuyện, giọng cô lại chùn xuống, đột ngột rũ bỏ mọi công sức đóng góp của bản thân, đánh mất hết sự hứng khởi ban đầu với câu trả lời đại loại như: "Việc đó chẳng đáng gì," hoặc "Đó chỉ là việc của các bà mẹ."

Mạch câu chuyện giữa chúng tôi đôi lúc bị đứt quãng do việc Sandy thiếu niềm tin vào năng lực chuyên môn của bản thân đã ăn quá sâu vào tiềm thức, nhưng cô có vẻ rất quyết tâm thay đổi. Chậm nhưng chắc, dần dần chúng tôi cũng thảo ra cách khiến các kỹ năng cô đã phát triển trong hơn 20 năm qua được áp dụng hiệu quả vào môi trường làm việc chuyên nghiệp, quan trọng hơn, cô bắt đầu thấy tin tưởng vào giá trị của bản thân.

Với cương vị giáo sư tại một trường kinh doanh hàng đầu, tôi cố gắng truyền đạt các nguyên lý quan trọng cho sinh viên của mình. Quan trọng nhất trong số đó là "nhận thức là thực tế". Tôi biết câu châm ngôn này nghe có vẻ sáo rỗng, nhưng rõ ràng rất đúng đắn. Nếu cảm nhận của bạn về người khác là hiện thực về họ trong mắt bạn, thì cảm nhận của bạn về chính mình sẽ là thực tế của bạn. Niềm tin của bạn về điểm mạnh, điểm yếu, kiến thức và kỹ năng của bản thân là những gì mà bạn thể hiện ra thế giới bên ngoài.

Vài năm trước đây, tôi có một sinh viên MBA tên Dave làm công việc kiểm soát thuế bán thời gian. Bất cứ khi nào lớp chúng tôi có bài thuyết trình, Dave thường rất hứng thú và hỗ trợ các bạn, chỉ ra những điểm tích cực của một bài thuyết trình nào đó ngay cả khi nó không có gì xuất sắc. Nhưng đến phần trình bày của mình, Dave không tiếc lời tự phê bình, luôn luống cuống khi thuyết trình trước nhóm. Anh nghĩ rằng mình không thể làm tốt việc đó.

Tin tốt là, dù nhận thức về bản thân đã tạo ra thực tế của chúng ta, nhưng chúng ta có thể thay đổi những nhận thức đó theo hướng hoàn toàn tích cực. Đối với Dave, anh phải mất thời gian xem một số đoạn video thuyết trình của mình để nhận ra rằng anh không có vẻ lo lắng như anh tưởng. Tôi từng nhận được một e-mail đầy cởi mở từ Dave, cho tôi biết rằng vào phút cuối, anh đã ứng tuyển vào vị trí một nhân viên cấp cao và chịu trách nhiệm thuyết trình trước một khách hàng rất quan trọng. Anh đã vô cùng lo lắng khi đến buổi gặp mặt, nhưng trước đó, anh đã chuẩn bị kỹ càng và thuyết trình một cách tự tin đến mức khiến cả vị khách hàng lẫn sếp của anh đều ngạc nhiên. "Tôi luôn nhớ đến cảm giác lo lắng khi thuyết trình trong lớp của ngài, nhưng lại nói rất ổn và trông chẳng có gì là lo lắng khi xem qua video. Và chúng là những gì giúp tôi vượt qua điều đó", anh ấy đã viết cho tôi như vậy, và không quên bổ sung, "tôi thậm chí còn nhớ là phải cười nữa". Dave đã thay đổi nhận thức về thực tế của chính mình, và sự nhận thức tích cực về bản thân của anh là cầu nối cho những kết nối và giao tiếp mạnh mẽ trong những tình huống quan trọng.

Bạn phải tự yêu quý bản thân trước!

Để tạo ra những kết nối có ý nghĩa một cách chân thật, bạn phải thảo ra các ưu điểm trong con người bạn. Nói cách khác, trước khi mong đợi người khác yêu quý, bạn phải biết trân trọng bản thân mình – đó là bí quyết tự nhận thức về bản thân. Nhiều người trong số chúng ta ý thức được điểm mạnh của mình, và thường thể hiện sự tự tin trong rất nhiều tình huống, nhưng ngay cả những người tự tin nhất cũng có lúc bị lúng túng. Bí quyết là hãy học

cách vượt qua nó. Một nhà điều hành hàng đầu đã từng tâm sự với tôi rằng ông luôn cảm thấy như thể lúc nào cũng phải đối mặt với những người có chức tước, địa vị cao trong nhiều năm. Ông kể lại: trong quá trình thăng tiến tại công ty, ông thường thấy mình đang tham dự một cuộc họp, nhìn quanh và nghĩ, "Ôi, các đồng nghiệp của tôi thực sự xuất sắc. Mình phải làm sao để theo kịp họ đây?" Mỗi lần như vậy, ông coi những giây phút tự ti này như một thách thức để đánh giá lại các giá trị của mình và tăng cường khả năng tự nhận thức về bản thân bằng cách kết nối lại với những gì ông biết có thể đóng góp cho công việc. Dần dần, ông đã rèn luyện được khả năng ý thức về thế mạnh của bản thân. Sự nghiệp của ông cũng vì thế mà "lên như diều gặp gió".

Hầu hết chúng ta đều khắt khe với bản thân hơn với người khác. Chúng ta cũng đồng ý rằng ích kỷ, nhỏ nhen, phán xét người khác đều là những việc làm không đúng – vậy tại sao chúng ta lại làm vậy với chính mình? Nhận thức là thực tế, và nhận thức về bản thân là một kiểu tự nhận thức. Khi không theo đuổi các khách hàng tiềm năng bởi cho rằng họ có những đề nghị tốt hơn hoặc sẽ không tự nhiên chuyển sang hợp tác với một nhà cung cấp khác, khi không theo đuổi một vị trí mới bởi cho rằng có những ứng viên mạnh hơn, chúng ta đã biến các giả định tiêu cực thành thực tế của chúng ta. Khi thấy mình có những suy nghĩ ngờ vực hoặc tự ti, bạn cần phải tự hỏi chính mình, "Mình có muốn có tư tưởng đúng đắn về điều này không? Đúng đắn về việc không có được khách hàng hay không hoàn thành công việc?" Nếu câu trả lời là "Không", thì bạn cần phải thay đổi thực tế của mình.

Tại sao sự tự nhận thức về bản thân lại quan trọng?

Trước khi Sandy và tôi bắt đầu khóa huấn luyện, cô ấy đã gửi đơn xin ứng tuyển một vài vị trí nhưng thậm chí không nhận được bất cứ phản hồi nào. Tôi không tìm hiểu vấn đề này, nhưng không thấy ngạc nhiên. Đương nhiên, bạn không thể khiến người khác tin vào trình độ và giá trị của bạn nếu bạn không tin tưởng chính mình trước.

Những nhận thức tiêu cực về bản thân có thể ảnh hưởng tiêu cực đến năng suất, quyết định, và thậm chí, là cả sức khỏe của chúng ta, khi bị đẩy đến tột độ. Vậy, tại sao chúng ta vẫn giữ những nhận thức tiêu cực về bản thân? Chúng ta thường thu được gì khi đắm chìm vào những kiểu tư duy đó? Đó có thể là bản năng để bảo vệ chúng ta trước sự thất bại hoặc để tránh lặp lại những sai lầm trong quá khứ, hay đó có thể là mong muốn không làm ảnh hưởng đến những người xung quanh do hành động xáo trộn hiện trạng của chúng ta. Kìm nén thể hiện bản thân có thể mang lại sự an toàn cho chúng ta, nhưng điều đó cũng đồng nghĩa với việc hy sinh sự trưởng thành và hạn chế thành tựu của chính mình. Nhận thức tích cực về bản thân không có nghĩa là xóa bỏ mọi nghi ngờ và dần đạt đến sự hoàn hảo. Sự tự tin xuất phát từ khả năng kiểm soát sự tự ti và chấp nhận thực tế rằng chúng ta đang nỗ lực cải thiện những khiếm khuyết của bản thân, ngay cả khi coi những điểm không hoàn hảo này như những cá tính khiến chúng ta độc đáo và hấp dẫn trong mắt người khác.

Một lần khi đi tàu điện ngầm, một cô gái khoảng 20 tuổi cùng khoang với tôi, và khi liếc nhìn, tôi đã giật mình bởi trang phục kỳ quặc của cô ấy. Cô ấy trông như một vũ nữ những năm 1970 với mái tóc ngắn màu ngọc lam, đôi giày gót nhọn màu vàng và đồ trang sức to

bản. Suy nghĩ đầu tiên loé lên trong đầu tôi là, “Cô ta nghĩ gì thế không biết?” Nhưng khi nhìn vào khuôn mặt của cô ấy, đột nhiên tôi thấy bộ trang phục trở nên vô cùng quyến rũ. Cô ấy đứng đó, nắm chắc thanh vịn, ánh mắt đầy tự tin và bình tĩnh cho thấy cô ấy tự nhận thức được vẻ đẹp của bản thân và thể hiện sự tự tin đó, và cho cả thế giới thấy rằng cô ấy nghĩ mình là một phụ nữ hấp dẫn.

Ngắm nhìn mình khi bạn đã sẵn sàng là chính mình

Sau nhiều khóa huấn luyện hướng nghiệp, tôi đã dừng lời Sandy và hỏi, “Chị giỏi làm việc gì?”. Khi cô ấy không thể trả lời, cuộc trò chuyện diễn ra như thế này:

Tôi: Tôi cá chị là người rất có trách nhiệm.

Sandy (do dự): Vâng, chắc chắn rồi, nếu anh bảo tôi làm một việc gì đó, tôi sẽ hoàn thành nó vào đúng thời hạn.

Tôi: Được, tuyệt vời, chị là người có trách nhiệm. Chị tin điều đó, đúng không? (Cô ấy gật đầu.) Giờ chị còn giỏi làm gì khác nữa?

Sandy (suy nghĩ một lúc, sau đó miễn cưỡng trả lời): Tôi là người có tổ chức. Tôi luôn biết vị trí của mọi thứ, và bạn bè thường đề nghị tôi giúp họ thảo ra hệ thống tổ chức của họ.

Tôi thực sự giỏi việc đó. Anh nhìn tủ của tôi thì rõ!

Tôi (nhìn vào bản mô tả công việc và tìm một từ khác): Chị có thể mô tả bản thân như một người có chiến lược được chứ?

Sandy (giật mình và chớp mắt): Không!

Tôi: Theo chị, “chiến lược” là gì?

Sandy (nhún vai): Tôi không biết, tôi nghĩ là một CEO nào đó ngồi thảo ra những quyết định lớn cho công ty.

Tôi: Vậy, ý chị là “chiến lược” chỉ người đưa ra những quyết định quan trọng có ảnh hưởng đến hạnh phúc của người khác? Đó không phải là những gì chị vẫn làm hàng ngày cho gia đình mình sao?

Lúc đó, Sandy đã bắt đầu dần hiểu ý đồ của tôi. Sau đó, cô kể cho tôi nghe về việc cô đã giúp con gái mình chọn trường đại học và đánh giá vô số các yếu tố chi phối một quyết định lớn lao trong đời như vậy ra sao, và đã giúp con gái xử lý đơn xin học bổng và để cô bé chọn học tại trường mình thích như thế nào. Cô đã cười khi tất cả những điều này lóe lên trong đầu. Chúng tôi đã thêm được từ “chiến lược” vào danh sách từ của mình.

Hầu hết mọi người không có ý định tự hạ thấp bản thân. Sự nhận thức tiêu cực về bản thân đã được đẩy đến mức cực đoan, nhưng nhờ đó, họ cũng cho thấy những chuyển biến tích

cực khi nhận thức tiêu cực về bản thân bắt đầu trở thành những nhận thức tích cực. Khi cuộc trò chuyện của chúng tôi tiếp tục, Sandy liệt kê ra ngày càng nhiều các từ mà cô cảm thấy thực sự lột tả được bản thân, và khi làm vậy, toàn bộ biểu hiện của cô đã thay đổi hoàn toàn. Cô dần tự tin hơn khi đưa ra những từ ngữ lột tả được con người mình.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: LỰA CHỌN TỪ NGỮ

Hành động này liên quan đến việc lựa chọn những từ ngữ tốt nhất để định hình con người bạn. Bản mô tả kết quả về các thế mạnh của bạn không những đúng mà còn xứng đáng để bạn tin tưởng. Đây là các bước:

1. Viết một cách thoải mái. Lấy bút, giấy trắng và ghi ra mọi tính từ tích cực mà bạn nghĩ chúng mô tả bản thân bạn trong vòng 5 phút, sau đó tìm cách để thể hiện những phẩm chất này thông qua hành động. Đừng cân nhắc quá lâu hay ngừng viết, hãy viết liên tục. Nếu bí từ, hãy viết lại những từ bạn vừa viết ra. Đừng chỉ tập trung vào chất lượng công việc mà cả mọi khía cạnh trong cuộc sống. Bạn bè của bạn có thường xuyên tâm sự với bạn khi họ gặp những vấn đề khó khăn, bởi bạn luôn là người đưa ra những lời khuyên bổ ích và thiết thực hay không? Mọi người có luôn nhớ đến bạn mỗi khi cần tổ chức những bữa tiệc vì bạn thường có những ý tưởng độc đáo? Hãy liệt kê chúng ra giấy. Khi hết giờ, hãy đặt bút xuống và đọc những gì bạn đã viết. Sau đó đọc lại một lần nữa.

2. Phản hồi. Chúng ta thường bị che mắt trước phẩm chất tốt đẹp của chính mình, và thậm chí những người xung quanh chúng ta cũng cảm nhận được điều đó. Thu thập thông tin bằng cách yêu cầu mọi người mô tả về bạn. Chọn những người hiểu rõ bạn ngoài những người quen biết thông thường. Hãy đưa ra các câu hỏi của riêng bạn hoặc thử những câu dưới đây:

■ Bạn nghĩ tôi là người như thế nào?

■ Bạn nghĩ thế mạnh và phẩm chất tuyệt vời nhất của tôi là gì?

■ Nếu được chọn chỉ một từ tích cực duy nhất để nói về tôi, bạn nghĩ nó là gì?

Nếu không muốn đặt ra những câu hỏi mở như vậy, bạn có thể đưa ra loại câu hỏi lựa chọn. Và nếu không rõ hoặc ngạc nhiên trước bất kỳ phản ứng nào, hãy đề nghị người trả lời giải thích về nó. Người đó có thể đưa ra ví dụ minh chứng cho mô tả của họ về bạn chứ? Hãy chắc chắn bạn hiểu được điểm mấu chốt của thông tin phản hồi. Phải thật thuyết phục.

Với nhiệm vụ tình huống này, một trong những khách hàng của tôi đã quyết định hỏi cả những người mà ông không thân thiết. Ông giải thích: “Nếu họ cũng đưa ra phản hồi tích cực về tôi, thì hẳn là tôi là một người như vậy.” Nếu một trong số họ đưa ra phản hồi chẳng liên quan đến mình, ông ấy sẽ tìm hiểu căn nguyên và bỏ qua. Một chiến lược thật thú vị, đáng để xem xét.

3. Lựa chọn. Hãy so sánh những gì bạn viết về bản thân với các thông tin phản hồi nhận được từ người khác, và chọn những từ tương xứng và phù hợp nhất với bạn. Bạn vừa chọn từ ngữ của mình. Và chúng đều đúng sự thật.

Tự nói với bản thân nhưng phải tích cực!

Ai cũng đều có lúc tự nói chuyện với bản thân, và khi liên tục nói với bản thân về một điều gì đó, chúng ta sẽ bắt đầu tin vào điều đó. Khái niệm "tự nói với bản thân" đã được chứng minh là đặc biệt hữu ích trong lĩnh vực tâm lý học thể thao, và rất nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự khác biệt giữa việc tự nói tiêu cực và tự nói tích cực ảnh hưởng đến thành tích của các vận động viên. Tự nói tiêu cực có thể nảy sinh một cách tự nhiên khi gặp phải những trở ngại, các vận động viên chuyên nghiệp cũng không phải là ngoại lệ. Nhưng học cách biến những suy nghĩ tiêu cực thành những lời tự khuyến khích và lời nói tích cực sẽ xoay chuyển được tình thế.

Trong một nghiên cứu về y học thể thao, Daniel Gould, Kenneth Hodge, Kirsten Peterson và John Giannini đã chứng minh các huấn luyện viên đã chuẩn bị cho các vận động viên thi đấu bằng cách mô hình hóa sự tự tin và hướng dẫn họ biến những lời tự phê bình bất lợi thành sự tự tin mạnh mẽ. Trong một nghiên cứu quan trọng khác, Tiến sĩ Joan A. Finn đã cho thấy tự nói tích cực đã làm giảm thiểu sự lo lắng, tăng sự tự tin, và nâng cao thành tích.

Những suy nghĩ kiểu như "Tôi không giỏi làm việc đó", "tôi chẳng có gì để thể hiện," "việc đó quá khó, tôi không thể làm được," sẽ trở thành thực tế khi bạn lặp lại suy nghĩ này nhiều lần. Những người khác nhận thức và tin vào những gì bạn cảm nhận và tin tưởng ở bản thân. Để tăng mức độ hấp dẫn đích thực ở bạn và tăng cường các kết nối thành công, hãy khai thác khả năng tự nói tích cực. Và người duy nhất có thể làm điều đó chính là bạn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT:
BẠN TỬ TẾ VỚI CHÍNH MÌNH RA SAO?

Nội tâm nói với bạn điều gì? Để tìm hiểu điều đó, hãy theo dõi tâm trạng của bạn trong một tuần bằng cách viết ra mọi suy nghĩ. Bạn tự khích lệ và vỗ về bản thân được bao nhiêu lần. Mỗi lần như vậy, bạn được cộng 1 điểm. Bạn nản chí và tự ti bao lần? Mỗi lần như vậy, bạn bị trừ 1 điểm. Nhưng nếu biến suy nghĩ tiêu cực ban đầu thành tích cực, hãy cho mình 2 điểm.

Hãy cộng tổng số điểm của bạn vào cuối tuần. Bạn nhận được số điểm dương? Bạn có thể tăng điểm số này vào tuần tới? Bạn có hài lòng với kết quả đó hay không? Nếu không, hãy chủ động thay đổi nhận thức và theo đuổi những điểm mạnh của bạn. Hãy luôn hành xử đúng mực. Bạn có thể tham khảo một số ý tưởng dưới đây:

■ Luôn lưu một tập hồ sơ thành công. Mỗi khi ai đó nói điều tốt đẹp về bạn, khen ngợi công việc của bạn, hoặc gửi e-mail đánh giá cao về bạn, hãy ghi lại hoặc in nó ra và đặt nó vào một tập hồ sơ. Bạn thậm chí có thể gửi cho chính mình một e-mail ngắn gọn khi nhớ ra điều gì đó khiến bạn thực sự tự hào. Bạn sẽ dễ quên các thành tích khi mải lo lắng về những sai

sót. Hãy xem lại tập hồ sơ này thường xuyên để nhắc nhở mình về những thành tích tốt đẹp bạn đã đạt được.

■ Xem lại những thành tích của bạn. Một người bạn của tôi rất thành công với dáng vẻ tự tin nhưng thực tế, lại dễ bị ảnh hưởng bởi những lời đàm tiếu hay sai lầm không đáng bận tâm. Khi cảm thấy tinh thần xuống dốc, cô ấy đóng cửa văn phòng, lấy cuốn sổ của mình và ghi ra mọi điểm mạnh của bản thân, tự nhủ về những suy nghĩ tích cực có khả năng mang cô đến bất cứ nơi đâu cô muốn.

Thay đổi giọng điệu

Tôi đã luôn muốn viết một cuốn sách. Trong nhiều năm qua, tôi đã nghĩ và phác thảo ra rất nhiều tiêu đề hấp dẫn, nhưng các dự án cũng chỉ dừng lại ở đó. Tôi viện ra đủ lý do tại sao giấc mơ viết sách của tôi không thành: "Không có đủ ý tưởng để viết," "Việc này quá khó khăn," "Không biết cách thực thi," "Chẳng ai thèm mua nó."

Tôi luôn tự tin, nhưng điều đó không ngăn được những suy nghĩ tiêu cực này lởn vởn trong trong tâm trí. Bởi hành động tự nói lời tiêu cực đó mà tôi đã "án binh bất động" trong nhiều năm. Để đạt được điều mình muốn – đến được nơi tôi muốn, có được vị trí tôi muốn và cả cuốn sách bạn đang cầm trên tay – tôi đã phải thay đổi hành động tự nói lời tiêu cực của mình. Tôi không ngừng nhắc nhở bản thân rằng những gì tôi nói với bản thân hoàn toàn tùy thuộc vào chính tôi. Trong quá trình đó, tôi biết được rằng việc thay đổi từ tự nói lời tiêu cực sang tự nói lời tích cực không phải là một người cực kỳ lạc quan, đứng trước gương mỗi ngày và hô vang khẩu hiệu sáo rỗng. Đó là một loạt các bước hành động đã giúp tôi sắp xếp lại những nhận thức và cảm nhận về khả năng của bản thân để can đảm ngồi vào bàn làm việc mỗi ngày và đối mặt với những trang giấy trắng đáng sợ, bất chấp những nỗi sợ hãi tràn ngập trong tâm trí. Tất nhiên, sự ngờ vực bản thân vẫn tiếp tục quanh quẩn đâu đó; đó là điều đương nhiên, nhưng dần dần, tôi đã kiểm soát được khả năng tự nói tiêu cực và việc làm đó đã ảnh hưởng rất lớn đến tôi, giải phóng tôi khỏi những ràng buộc cũ để biến những mục tiêu khó khăn được đặt ra từ rất lâu thành hiện thực.

Tương tự như vậy, Dave, cựu sinh viên của tôi, đã kiên trì đấu tranh trong một thời gian dài để cải thiện kết quả các bài thuyết trình của mình. Khi học được cách lắng nghe tiếng nói nội tâm mách bảo rằng anh hoàn toàn có thể thuyết trình hiệu quả trước đám đông, và phớt lờ những "lời xì xào" về việc anh không thể làm điều đó, Dave đã dần khiến khách hàng ngạc nhiên, gây ấn tượng với cấp trên, và quan trọng nhất là phát triển được sự nghiệp của bản thân. Anh ấy đã viết cho tôi rằng, "Khi thuyết trình, tôi đã có thể giữ hình ảnh 'đầy bình tĩnh và tự tin' trong đầu, và chính điều đó đã làm nên sự khác biệt."

Giờ đây, bạn đã trải qua bài tập (Áp dụng bí quyết: Bạn tử tế với chính mình ra sao?) và đã phần nào hiểu được những thông điệp về bản thân đằng sau việc tự nói lời tiêu cực, để rồi từ đó thay thế chúng bằng những thông điệp tích cực. Dưới đây là 3 kỹ thuật đặc biệt hữu ích, theo quan điểm của tôi, trong quá trình này:

1. Hãy trở thành người bạn thân nhất của chính mình.

2. Đóng khung hình ảnh tích cực.
3. Ăn mừng những niềm vui nhỏ nhặt.

Hãy trở thành người bạn thân nhất của chính mình

Hãy nhớ lại thời gian những suy nghĩ tiêu cực luôn vảng vất trong đầu, sau đó giả định người bạn thân nhất của bạn đang phải trải qua thời gian tồi tệ như vậy và chia sẻ chúng với bạn. Bạn sẽ làm gì? Bạn sẽ ngay lập tức bắt đầu liệt kê ra mọi phẩm chất tuyệt vời của người bạn để xua tan những suy nghĩ tiêu cực của cô ấy/anh ấy.

Hãy làm điều tương tự với chính mình: Hãy trở thành người bạn thân nhất của bản thân. Trong con người mỗi chúng ta đều tồn tại những kẻ đáng ghét, luôn dè bỉu và sẵn sàng thì thầm những lời khó chịu. Nhưng cũng không thiếu một "đội quân cổ vũ", gồm những người tin tưởng vào giá trị của chúng ta và nhắc nhở chúng ta về thành công, các thế mạnh và mục tiêu của bản thân. Khi những kẻ đáng ghét bắt đầu huênh hoang, hãy chặn ngay chúng lại, thay vào đó, hãy nghĩ đến những gì bạn muốn nghe và để đội quân cổ vũ xốc lại tinh thần cho bạn. Kẻ đáng ghét với Sandy là những lời càu nhàu, "Mình không có kỹ năng, thiếu kinh nghiệm, và mình còn lâu mới xin được việc." Cô ấy đã nỗ lực chống lại những kẻ đáng ghét bằng cách nhờ "đội trưởng đội cổ vũ" nhắc nhở cô rằng, "Mình có rất nhiều kỹ năng được tích lũy từ những trải nghiệm cuộc sống. Mình là người có trách nhiệm, có tổ chức, và chiến lược trong mọi quyết định. Một nhà tuyển dụng sẽ thật may mắn nếu tuyển được mình."

Quá trình này ngày càng trở nên dễ dàng hơn. Khi ý thức được những suy nghĩ tiêu cực manh nha xuất hiện, bạn sẽ nhanh chóng nắm bắt được chúng, xác định các lựa chọn thay thế, và có thể biến chúng thành khả năng tự nhận thức với những kết quả mạnh mẽ một cách nhanh chóng hơn.

Đóng khung hình ảnh tích cực

Kết quả tất yếu của việc đi ngược lại khả năng tự nói tiêu cực là học cách điều chỉnh nó, chuyển từ xấu đến tốt. Một cốc nước có thể được nhìn nhận là vơi một nửa hoặc đầy một nửa, và hãy nhớ rằng dù quan điểm của bạn là gì, thì điều đó cũng hoàn toàn là sự lựa chọn của bạn.

Đóng khung hành động của mình xung quanh cảm giác lo sợ và những gì bạn cho rằng mình không thể làm cũng chính là những gì bạn nhận được. Tái cấu trúc suy nghĩ của bản thân sẽ đưa quan điểm của bạn từ sự sụp đổ đến thành công tiềm năng, ảnh hưởng đến kết quả có được từ quyết định và hành động của bạn. Hãy nắm chắc các khả năng của bạn, thay vì tiềm năng thất bại. Bạn sẽ đạt được mong muốn của bản thân.

Quá trình đóng khung này gồm hai khía cạnh: suy nghĩ và hành động. Đóng khung suy nghĩ tương tự như việc tưởng tượng ra những gì bạn muốn và diễn tập giả tưởng về tiềm năng chúng có thể mang lại. Bạn tự hướng dẫn mình nghĩ tích cực về các kỹ năng, điểm mạnh, và nhiệm vụ cần làm của bản thân. Suy nghĩ tích cực sẽ dẫn đến các kết quả tích cực.

Với đóng khung hành động, bạn thêm lời cho những suy nghĩ được đóng khung trước đó, hãy chia sẻ chúng với những người khác để bổ sung giá trị và sức nặng cho chúng.

Tôi từng có một đồng nghiệp tên Yael có ý định trở thành cộng sự với công ty của chúng tôi, mặc dù cô mới chỉ làm việc tại đây 8 năm và thâm niên tối thiểu đối với cộng sự thông thường là 13 năm. Thay vì tự nhủ, "Tốt nhất không nên lãng phí thời gian, mình sẽ không bao giờ trở thành được cộng sự trong khoảng thời gian ngắn như vậy", Yael đã tin tưởng chắc chắn vào khả năng của bản thân và nỗ lực hết mình vì điều đó. Cô không khó chịu hay quá cực đoan về việc theo đuổi mục tiêu của mình, thay vào đó, cô luôn có thái độ quyết tâm, kiên định đến cùng. Yael đã không trở thành cộng sự trong năm đầu tiên, nhưng đã trở thành cộng sự duy nhất có thâm niên 10 năm của công ty tôi trong hơn một thập kỷ qua. Cô đã định hình suy nghĩ và hành động trong tâm tư, sau đó xác định cách thể hiện chúng, kiên trì theo đuổi đến khi suy nghĩ và hành động nhất quán với nhau.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: LÀM NỔI BẬT ĐIỂM TÍCH CỰC

Cách chúng ta lựa chọn từ ngữ để mô tả một sự vật/sự việc/ hiện tượng - dù chỉ trong suy nghĩ - có tác động rất lớn đến quan điểm của chúng ta về chúng. Ngôn từ là các khung mà chúng ta đặt xung quanh những hình ảnh trong tâm trí, và việc đóng khung này giữ một vai trò rất quan trọng trong việc hình thành nên sự tự nhận thức của mỗi người. Lựa chọn cách điều chỉnh lại suy nghĩ như vậy chi phối hành động và thành quả của mỗi người. Hãy chuyển hướng sự tập trung của bạn vào những điều tốt đẹp, những điểm tiêu cực vì thế ắt hẳn sẽ giảm đi. Để gia tăng các khung tích cực, hãy thử làm theo các chiến lược sau:

* Để suy nghĩ tích cực chi phối một việc gì đó thay cho suy nghĩ tiêu cực. Hãy khẳng định những gì bạn sẽ làm, tạo ra một tầm nhìn rõ ràng về hành động dự định của bạn. Ví dụ:

"Tốc độ làm việc của tôi quá chậm chạp. Không biết bao giờ tôi mới có thể hoàn thành được dự án này. Có lẽ tôi nên bỏ cuộc."

nên được thay bởi

"Tôi sẽ dành thời gian để đảm bảo mọi thứ được thực hiện một cách chính xác; tôi đã làm việc rất chăm chỉ nên cần nghỉ ngơi một chút."

* Chọn các động từ mạnh chỉ hành động. Động từ xác định mức độ của hành động. Các động từ chỉ hành động tạo ra sự rõ ràng về mục tiêu và các kết quả dự kiến:

"Tôi đang cân nhắc nên xin công việc nào."

nên được thay bởi

"Tôi sẽ sớm quyết định công việc của tôi."

* Tập trung vào những gì bạn có thể làm, chứ không phải những gì bạn không thể. Sợ hãi tương lai đôi khi khiến chúng ta trở nên căng thẳng tột độ và có suy nghĩ: "Tôi không thể".

Đây cũng là lời xác nhận bỏ cuộc. Bằng cách nói ra những gì bạn có thể làm thay vì không thể, bạn đã mở ra các cơ hội tạo ra kết quả.

“Tôi chưa bao giờ làm việc này trước kia và không biết phải làm thế nào. Mà chắc gì nó đã mang lại hiệu quả.”

nên được thay bởi

“Tôi rất háo hức khi được thử nghiệm những điều mới mẻ. Có thể tôi chưa từng làm điều này, nhưng tôi sẽ tận dụng một vài nguồn lực có sẵn để đảm bảo nó mang lại hiệu quả.”

* Biến trở ngại, thách thức, thất bại định hình thành hiểu biết. Tự bại khi gặp khó khăn có vẻ là một phản ứng phổ biến, nhưng điều đó chẳng mang lại kết quả gì. Thay vào đó, hãy xác định những gì bạn có thể học hỏi được từ những sai lầm và cam kết giải quyết những việc tương tự theo cách khác biệt trong những lần kế tiếp.

“Tôi phải mất 10 năm mới có được động lực để viết nên một cuốn sách.”

nên được thay bởi

“Cuốn sách này được ra mắt vào đúng thời điểm, sau khi tôi đã có được những kinh nghiệm cần thiết để mang cuốn sách ý nghĩa này đến bạn đọc.”

Hãy bắt đầu lắng nghe bản thân ngay trong từng hành động là thời điểm mạnh mẽ và có ảnh hưởng nhất giúp điều chỉnh suy nghĩ của bạn. Chỉ cần tự hỏi: “Tôi có thể quan sát tình trạng này, người này, hoặc hành động này như thế nào?”

Tôn vinh những điều nhỏ nhặt

Như đã đề cập, viết sách là một trong những ước mơ lớn của cuộc đời tôi. Lần đầu tiên nảy ra ý tưởng đó 10 năm trước đây, tôi đã tiên đoán được kết cục, nhưng sự gian khó để đạt đến thành công đã tạo nên sự ì trệ lớn. Dự án có vẻ nằm ngoài tầm với, tôi cảm thấy đuối sức, quá tải và khó hoàn thành được mục tiêu của mình. Tôi muốn bỏ cuộc ngay từ khi bắt đầu.

Nhưng sau đó, tôi bắt đầu chia quá trình thành các bước nhỏ, và đột nhiên tôi dần bước vào guồng quay của cuộc hành trình. Bước 1: Đưa ra ý tưởng về cuốn sách. Bước 2: Nghiên cứu quy trình xuất bản. Bước 3: Tìm hiểu các thành phần của nội dung, đăng tin tìm biên tập viên nội dung. Bước 4: Viết lần lượt các chương. Tôi tự khen thưởng bản thân khi hoàn thành mỗi bước trên, để giảm bớt một phần căng thẳng và nhắc nhở mình đã hoàn thành được một phần việc. Những phần thưởng không phải lúc nào cũng phải to lớn – đôi lúc đó chỉ cần là một giờ xem truyền hình thoải mái hoặc gọi điện thoại cho một người bạn – nhưng chúng đã giúp tôi cảm thấy thật thoải mái khi nghĩ về việc hoàn thành được các mục tiêu và khuyến khích tôi nỗ lực để đạt được những mục tiêu tiếp theo. Suy nghĩ của tôi thay đổi từ “Tôi không thể làm được điều này!” sang “Đúng vậy, việc này tuy khó, nhưng tôi biết

mình sẽ làm được nếu cố gắng!" vào một thời điểm nào đó trên hành trình đạt được mục tiêu của mình.

Quá trình có vẻ diễn ra thuận lợi và có ảnh hưởng sâu sắc đến suy nghĩ của chúng ta, do đó tác động đến hiệu suất và khả năng tự nhận thức về bản thân của mỗi người. Đừng quên tôn vinh những điều nhỏ nhặt!

Hãy làm giả cho đến khi thành thật

Thoạt đầu, câu nói "Hãy làm giả cho đến khi thành công – Fake it till you make it" có vẻ cổ xúy cho sự thiếu thành thật, nhưng thực chất vấn đề không phải vậy, đó là lý do tôi muốn làm sáng tỏ sự nhầm lẫn bằng cách sử dụng câu, "hãy làm giả cho đến khi thành thật – Fake it till you make it real", với mục đích cố gắng thể hiện theo hướng tích cực và cảm nhận về bản thân theo cách hoàn toàn mới, hoặc hành động đi ngược lại thói quen của chúng ta. Bằng việc mở rộng các vùng thoải mái của chúng ta – "giả vờ" – chúng ta có thể dần an toàn hơn với những lối tư duy và hành động mới cho đến khi chúng trở thành "thói quen" của mỗi người.

Khi thực hiện cuộc gọi cho khách hàng đầu tiên của mình tới JP Morgan Chase, tôi vẫn "trắng tay". Tôi chưa có website hay tên công ty (chưa kể đến danh thiếp), và tôi tự hỏi làm sao tôi có thể thuyết phục tổ chức lớn này rằng mình là người có kiến thức và có khả năng phù hợp với yêu cầu tìm kiếm đối tác của họ. Tôi không có kinh nghiệm, không tài liệu tham khảo thực tế, và tự nhủ, "Mình đang phải đối mặt với ai thế này?"

Nhưng sau đó, tôi đã đưa những suy nghĩ đó tiến thêm một bước nữa. "Được rồi," tôi tự nhủ, "vậy tôi sẽ 'quảng bá' và thể hiện về bản thân ra sao nếu đã có kinh nghiệm làm công việc này trong nhiều năm?" Tôi khai thác sự tự tin của bản thân trong trường hợp giả định này, chọn xuất phát điểm là sự phấn khích thực sự về triển vọng sẽ được hợp tác với khách hàng lớn này và mọi ý tưởng tôi nảy ra trong đầu về khả năng tôi có thể giúp đỡ họ, và đặt hình ảnh đó vào vị trí vững chắc trong tâm trí mình. Sau đó, tôi hành động theo suy nghĩ được tính toán kỹ lưỡng "như thể" đã có được vị trí mà tôi đang cố gắng phấn đấu đạt được. Tôi sẽ không bao giờ nói dối trong cuộc gặp mặt đầu tiên, nhưng sẽ lựa chọn từ ngữ thật cẩn thận, làm nổi bật sự tự tin vào khả năng của mình và nhấn mạnh vào những kinh nghiệm thành công mà tôi đã đạt được. Cuối cùng, tôi đã thành công.

Đây cũng là chiến thuật mà Dave đã sử dụng để thuyết trình trước khách hàng của mình hay cách Yael đã trở thành cộng sự của một công ty trong khoảng thời gian ngắn kỷ lục. "Hãy làm giả cho đến khi thành thật" là một cách khác để chủ động tái định hình suy nghĩ của bạn nhờ mở rộng hành động, quyết định và động lực của bản thân. Tăng cường sự tự nhận thức về bản thân là một quá trình, và hình dung ra mục tiêu cuối cùng là một phần trong hành trình giúp bạn đạt được điều đó.

Quan sát từ ngoài vào trong

Quần áo có thể hoặc không thể làm nên một con người, nhưng chúng là tác nhân giao tiếp mạnh mẽ thể hiện nội tâm con người bạn. Nếu thức dậy với cảm giác mệt mỏi, ủ rũ và trang

phục rộng thùng thình, bạn sẽ lây lan sự ủ rũ đó đến những người xung quanh. Ngược lại, khi cảm thấy tràn đầy sinh lực, tinh thần sảng khoái và đầy màu sắc, bạn sẽ nhận thấy nguồn năng lượng tích cực đó sẽ đồng hành cùng bạn trong suốt cả ngày, và mọi người sẽ giao tiếp với bạn bằng nguồn năng lượng tương tự. Thật khó để cảm thấy tỉnh táo và chỉn chu khi mặc quần áo ngủ. Khi bạn ăn vận phù hợp và trang trọng, những người khác sẽ cảm nhận về bạn, ứng xử với bạn theo cách tương tự và ngày càng củng cố những suy nghĩ đó của bạn về bản thân.

Sự tự nhận thức về bản thân là nền tảng cho các trải nghiệm của bạn – và cả trải nghiệm của thế giới bên ngoài. Nó gắn liền với bí quyết nhận thức, được khám phá trong chương 3.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết tự nhận thức về bản thân: Trước khi mong đợi người khác yêu quý bạn, hãy yêu quý chính bản thân mình.

Nhận thức là thực tế. Cũng giống như cách bạn cảm nhận về người khác trở thành nhận thức của bạn về họ, thì cách bạn cảm nhận về bản thân sẽ trở thành sự tự nhận thức về bản thân bạn.

Hãy luôn coi trọng bản thân. Đây không chỉ là một ý tưởng đơn giản mà là một nguyên tắc khoa học. Tự nói lời tích cực mở đường cho hiệu suất và thành công thực sự.

Thay đổi giọng điệu của bạn. Chuyển tự nói lời tiêu cực sang tích cực bằng cách tự nhắc nhở thường xuyên về những thành tích thực sự của bạn; đóng khung những trở ngại và thách thức bằng cách khiến những kết quả theo dự định trở nên thật rõ ràng, và tưởng thưởng cho mỗi bước thực hiện trong suốt hành trình.

Làm giả đến khi thành thật. Hãy hành động "như thể" bạn đã thay đổi được suy nghĩ của mình hoặc đạt được mục tiêu như mong muốn là một cách rất hữu dụng giúp bạn dần quen với cách suy nghĩ và các chiến lược mới. Tiếp tục hành động "như thể" cho đến khi bạn hoàn toàn nắm bắt được cách tiếp cận mới và biến nó thành thực tế.

3. BÍ QUYẾT VỀ NHẬN THỨC

“Con người không chỉ có khả năng cảm nhận thế giới mà còn có khả năng thay đổi nhận thức của một người về nó, đơn giản hơn, người ta có thể thay đổi mọi thứ nhờ lăng kính họ dùng để quan sát chúng.”

Tom Robbins, Even Cowgirls Get The Blues

Trong nhóm của tôi tại trường kinh doanh có một bạn nữ tên Erica. Khi thảo luận nhóm, cô ấy thường, theo nhận xét của tôi, có chút tách biệt. Cô ấy từng là người mẫu. Cô rất thông minh và từng làm việc trong một tổ chức tài chính có uy tín trước khi vào trường kinh doanh, và quan trọng nhất là cô ấy rất giàu có. Việc giữ khoảng cách với mọi người xung quanh cho thấy cô ấy nghĩ mình ở một đẳng cấp cao hơn so với những người còn lại.

Dù vài lần tôi cố gắng kéo Erica vào cuộc tán gẫu, nhưng cô ấy luôn ra vẻ phớt lờ, vì vậy sau đó tôi đã “mặc kệ” cô ấy. Cô ấy hoàn toàn trái ngược so với tôi. Tôi chỉ cao mét rưỡi, thích giao du, dễ gần và lớn lên trong một gia đình bình thường.

Vào kỳ nghỉ mùa xuân năm đầu tiên, tôi tổ chức một chuyến dã ngoại đến Jamaica. Tôi chỉ đủ tiền đầu tư cho chuyến đi nếu rủ được thêm 14 người nữa đi cùng, vì vậy, tôi đã động viên các bạn trong nhóm tham gia, hy vọng họ sẽ tích cực hưởng ứng. Và theo bạn, ai sẽ là người tôi cân nhắc đầu tiên? Vâng, đúng là Erica! Tôi nghĩ, “tôi phải dành cả kỳ nghỉ tuyệt vời hiếm có này với kẻ coi tôi như người vô hình sao? Chẳng thú vị tẹo nào.” Vấn đề trở nên tồi tệ hơn khi có 10 nam và 4 nữ, vì vậy, 4 cô gái sẽ ở chung phòng với nhau.

“Thật khủng khiếp,” tôi nghĩ, “giờ tôi phải chia sẻ kỳ nghỉ với một cô gái nhà giàu đáng ghét mà tôi không có bất kỳ điểm chung nào, một kẻ nhìn tôi bằng nửa con mắt sao?” Ít nhất đó là nhận thức của tôi về tình hình lúc đó.

Trong suốt những năm tháng làm huấn luyện, tôi thường xuyên nghe khách hàng chia sẻ: “Tôi không nhìn nhận bản thân mình theo cách đó,” và “Tôi không hiểu sao những gì tôi làm lại khiến họ có ấn tượng như vậy.” Thường thì đó là bởi khách hàng của tôi đang phải đối đầu với rào cản nào đó ở nơi làm việc khi tìm cách thăng tiến. Vậy điều gì đã tạo nên sự gián đoạn giữa cách chúng ta nhận thức về bản thân và cách người khác cảm nhận về chúng ta? Hiểu rõ được quá trình hình thành nên các nhận thức của chúng ta sẽ giúp chúng ta hiểu hơn về cảm nhận của những người khác về chúng ta. Khi đã hiểu “nhận thức được tạo ra và duy trì thế nào”, bạn sẽ chủ động hơn trong việc tạo ra ấn tượng tốt đẹp và thể hiện các giá trị đích thực của bản thân trước những người khác. Khi bạn thể hiện con người thật của mình, mọi người sẽ tích cực phản ứng lại và kết nối với bạn. Nhận thức là một yếu tố cốt lõi của sự hấp dẫn.

Ấn tượng của bạn là gì?

Có thể tôi chưa nói với bạn điều này, nhưng tôi nghĩ là mình luôn đúng. Và bạn cũng vậy, theo quan điểm cá nhân của riêng bạn. Như đã thấy trong chương 2, nhận thức của chúng ta

về bản thân là hiện thực về chính chúng ta, và hệ quả tất yếu bề ngoài của điều này cũng đúng: nhận thức của chúng ta về người khác là thực tế của họ đối với chúng ta. Đó là bí quyết nhận thức. Bất cứ điều gì ở bạn gây ấn tượng với một người, khi họ đánh giá về lời nói và hành động của bạn, đều sẽ trở thành cảm nhận thực tế của họ về bạn. Chúng ta luôn tin cảm nhận của mình là đúng.

Mặc dù không thể hoàn toàn kiểm soát được nhận thức của mọi người về chúng ta – chúng ta có những pha trộn độc đáo riêng giữa niềm tin, cá tính, kinh nghiệm cuộc sống và những thành kiến khi đưa ra ý kiến về người khác – nhưng chắc chắn chúng ta có thể gây ảnh hưởng tích cực thay vì tiêu cực đến những nhận thức này. Chúng ta đều phải nhớ một điều rằng nhận thức thường được hình thành rất nhanh chóng, chỉ trong vài phút đầu tiên khi gặp gỡ ai đó. Chỉ cần một khoảng thời gian rất ngắn để có phản ứng bản năng về một ai đó và rút ra kết luận về người đó. Không phải chúng ta cố ý đưa ra phán đoán nhanh chóng, mà đó đơn thuần là những phản ứng tự nhiên của mọi người khi gặp phải những tình huống và những người mới.

Đương nhiên, những nhận thức này có thể thay đổi qua thời gian sau khi đã hiểu nhau hơn, nhưng ấn tượng ban đầu bao giờ cũng rất mạnh mẽ. Đó là lý do bí quyết về nhận thức chia ra bí quyết nhỏ hơn – bí quyết về ấn tượng đầu tiên: Để lại ấn tượng ban đầu tốt đẹp bao giờ cũng dễ dàng hơn việc thay đổi một ấn tượng xấu. Là con người, ai cũng muốn mình luôn đúng. Nếu tôi có ấn tượng ban đầu rằng bạn là một người nhàm chán, thì trong tương lai, tôi luôn mang theo ấn tượng này mỗi lần gặp bạn. Tôi sẽ tìm cách chứng minh mình đúng. Để nhận thức của tôi thay đổi sang chiều hướng bạn là người năng động quả là một việc không dễ dàng. Vậy tại sao không thể hiện con người thật của bạn ngay từ đầu?

Lựa chọn nhận thức của bạn

Chuyến đi nghỉ mùa xuân không tệ như tôi nghĩ. Thực tế là Erica rất tuyệt vời. Trong ngày đầu tiên ở Jamaica, cả hai chúng tôi nằm thư giãn trên bè ở hồ bơi vào lúc sáng sớm và trời bắt đầu đổ mưa. Cả hai đều bật cười trước sự bất ngờ và mạnh mẽ của các cơn mưa nhiệt đới, lúc đó chúng tôi nhìn nhau, nổi lềnh bềnh trong mưa, và thậm chí còn cười lớn hơn. Không gian nơi đây hoàn toàn khác biệt so với môi trường kinh doanh quen thuộc, vì thế, chúng tôi đã có thể thư giãn và bỏ qua sự cảnh giác vốn có. Chúng tôi đã có một khoảng thời gian cực kỳ vui vẻ bên nhau trong suốt chuyến đi, tìm hiểu về nhau, các mối quan hệ cũ và quan trọng nhất là khi chuẩn bị quay về, chúng tôi đã trở thành những người bạn thân thiết.

Tôi nhận ra mình đã có ấn tượng ban đầu sai lầm về Erica, và đã để những ấn tượng đó định hình nhận thức của mình. Erica thực sự không phải là một người hay gắt gỏng và sống khép kín; tôi đã vô cùng ngỡ ngàng khi nhận ra cô ấy là ngời khá e dè. Khi bước ra khỏi những rụt rè vốn có, cô thể hiện sự ấm áp và tràn đầy nhiệt huyết, thậm chí có phần nổi loạn của mình. Nhận thức của tôi về Erica đã hoàn toàn thay đổi.

Có rất nhiều lý do giải thích tại sao nhận thức của chúng ta về những người xung quanh lại hoàn toàn khác biệt so với con người thật của họ; tại sao sự chân thật và hấp dẫn bị hiểu sai. Hãy xem xét ba trong số những lý do đó:

- Phong cách khác nhau
- Giao tiếp không phù hợp
- Thiếu tự tin

Phong cách khác nhau

Chúng ta đều có những phản xạ tự nhiên. Ví như việc hai mí mắt bạn đóng lại khi bạn nháy mắt. Tương tự như vậy, tất cả chúng ta đều có những khuynh hướng tự nhiên, bẩm sinh khi nói đến cách chúng ta di chuyển, giao tiếp và tương tác với người khác, cách giải quyết vấn đề và ra quyết định. Chúng ta đều có những phong cách khác nhau.

Phần lớn các kiểm chứng chẩn đoán đều chia các loại cá tính hoặc phong cách thành 4 nhóm chính. Một số, chẳng hạn như Myers-Briggs, đã phân chia thành nhiều nhóm nhỏ hơn nữa, nhưng 4 nhóm là vừa đủ để chúng ta có thể nắm bắt được những thông tin hữu ích nhất.

Khi trao đổi với khách hàng để xác định phong cách của họ, tôi đã sử dụng một đánh giá trực tuyến mang tên Neethling Brain Instrument (NBI™) với chức năng chia nhỏ mọi thứ thành 8 phần. (Bạn có thể nhận được bản đánh giá đầy đủ khi đến trang www.11lawsoflikability.com/assement. Nhập mã "BOOK11" để được giảm giá về bản đánh giá.)

Tuy nhiên, mọi người đều có cảm nhận chung về các kiểu phong cách cơ bản bằng cách trả lời một số câu hỏi và áp dụng các câu trả lời vào một ma trận 4 phần. Một trục của ma trận đại diện cho cách bạn đưa ra quyết định, và cột còn lại đại diện cho những gì ảnh hưởng đến các quyết định đó. Các xu hướng tự nhiên của bạn – người có tư duy khách quan hoặc chủ quan, người phản hồi nhanh chóng hoặc thận trọng – xác định kiểu phong cách của bạn thuộc nhóm nào: Đường thẳng, zigzag, góc, hay đường tròn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: HIỂU RÕ BẢN THÂN – ĐỊNH HÌNH PHONG CÁCH CỦA BẠN

Tìm ra vị trí của bạn trên ma trận phong cách bằng cách vẽ biểu đồ các khuynh hướng tự nhiên của bản thân. Có thể bạn không hoàn toàn phù hợp với từng khía cạnh trong bản mô tả đặc điểm. Trong mỗi cặp tính cách, hãy chọn đặc điểm mô tả bạn gần chính xác nhất.

1. Bạn ra quyết định và tham gia các cuộc hội thoại như thế nào?

Nhanh chóng. Bạn là người quyết đoán; chia sẻ ý kiến thường xuyên, sôi nổi trong các cuộc thảo luận và tận dụng nhiều ngôn ngữ cơ thể để thể hiện bản thân. Bạn có xu hướng nói nhanh và trực diện.

Cân nhắc kỹ lưỡng. Bạn suy nghĩ về các lựa chọn trước khi đưa ra quyết định cuối cùng; bạn lắng nghe ý kiến của người khác trước khi đưa ra quan điểm của bản thân; bạn có cử chỉ e dè và không biểu lộ cảm xúc nhiều qua nét mặt. Bạn nói chuyện từ tốn và lựa chọn từ ngữ rất thận trọng.

2. Quyết định của bạn bị ảnh hưởng bởi những yếu tố nào và mức độ thoải mái của bạn khi tự bộc lộ bản thân ra sao?

Khách quan. Bạn tập trung vào các sự thật và các con số, dữ liệu lịch sử, và thông tin định lượng. Bạn có xu hướng chọn cách tiếp cận có hệ thống để giải quyết vấn đề, đi sâu vào chi tiết và tính cụ thể. Bạn hiếm khi chia sẻ thông tin cá nhân về bản thân như nhiều đồng nghiệp, và hầu như không để lộ cảm xúc cá nhân.

Chủ quan. Bạn đưa ra quyết định dựa vào quan điểm của người khác, dựa vào số đông, và dựa vào trực giác hay linh cảm của bản thân. Bạn có xu hướng khái quát thông tin và nhìn vào cục diện vấn đề. Bạn để cảm xúc và cảm nhận chi phối con người bạn.

Điền những đặc điểm về bạn vào bảng ma trận phong cách Bảng 3-1, để xác định xem bạn thuộc nhóm Đường thẳng, Zigzag, Góc, hay Đường tròn. Hãy lưu ý rằng bạn sở hữu những phẩm chất của phong cách mà bạn thuộc về, và ma trận này sẽ giúp bạn xác định phong cách giao tiếp chính của bạn. Tìm hiểu về các ưu tiên và sở thích của các phong cách khác nữa, và xem liệu những người bạn quen biết thuộc phong cách nào. Hãy suy nghĩ về mức độ ảnh hưởng của những phong cách giao tiếp khác nhau đến cách bạn tương tác với những người có phong cách khác bạn.

NHANH

KHÁCH QUAN	CHỦ QUAN
Đường thẳng	Zigzag
Ưu tiên: Làm cho xong	Ưu tiên: Luôn sáng tạo
Mô tả: Logic, hợp lý, thực tế, tập trung, cụ thể	Mô tả: Giàu sức tưởng tượng, trực quan, hướng đến tương lai, thiên về trực giác
Giá trị: Năng lực, giao tiếp trực diện và ngắn gọn	Giá trị: Thử nghiệm, ưa mạo hiểm và đầy nhiệt huyết
Bị hiểu nhầm là người: Kiêu căng, ngạo mạn, luôn cho rằng mình đúng	Bị hiểu nhầm là người: Duy tâm, thiếu thực tế, nói quá nhiều

CÂN NHẮC KỸ LƯỠNG

KHÁCH QUAN	CHỦ QUAN
Góc	Hình tròn
Ưu tiên: Làm đúng	Ưu tiên: Nhất trí, đồng tâm
Mô tả: Có tổ chức, thiên về chi tiết, có hệ thống, quen thuộc và hiệu quả	Mô tả: Quảng giao, giỏi chịu đựng, cảm thông, khuyến khích và sâu sắc
Giá trị: Đúng giờ, chu đáo, đáng tin	Giá trị: Sự trung thành, gắn bó, nhất quán và các mối quan hệ
Bị hiểu nhầm là người: Cứng nhắc, câu nệ, nhàm chán	Bị hiểu nhầm là người: Quá tốt bụng, người dễ lừa, quá nhạy cảm

Tất nhiên, chúng ta đều có xu hướng xuất hiện trong mọi mục. Tôi là thuộc nhóm Zigzag nhưng nỗi ám ảnh của tôi về sự đúng giờ khiến chồng tôi cho rằng tôi có các thiên hướng của nhóm Góc. Vấn đề là ma trận này không nhằm mục đích xác định phong cách của bạn một cách rõ ràng nhất mà chỉ chỉ ra loại phong cách chính của bạn và các xu hướng chung. Nắm rõ kiểu phong cách của bản thân – và học cách nhận diện phong cách của những người khác – sẽ giúp bạn kiểm soát được nhận thức về những người xung quanh và ngược lại.

Việc mọi người rơi vào cùng nhóm phong cách không chi phối mối quan hệ tốt đẹp giữa họ. Ngạc nhiên thay, sự hợp tác tốt nhất và sáng tạo nhất có nhiều khả năng sẽ xảy ra giữa những người có phong cách nằm chéo nhau trên ma trận. Bởi cách tiếp cận giải quyết các vấn đề quá khác biệt đến mức họ có xu hướng bổ sung cho nhau. Ví dụ, những người có phong cách Zigzag với tư duy không theo lối mòn sẽ bù đắp hoàn hảo cho những người thuộc nhóm Góc với định hướng chi tiết. Tương tự, khi kết hợp những người sở hữu phong cách Đường thẳng luôn bị ám ảnh bởi thời hạn với những người có phong cách Hình tròn mang lại hiệu quả rất lớn. Các phong cách đối ngược nhau có tiềm năng xung đột lớn nhất, nhưng khả năng mang lại hiệu quả cũng cao nhất.

Tuy nhiên, bất kỳ sự kết hợp nào giữa các phong cách cũng mang lại hiệu ứng giao tiếp tốt đẹp. Vấn đề là phải hạn chế những nhận thức sai lầm bằng cách luôn ý thức được những khác biệt giữa các phong cách và dùng chúng làm cơ sở để khai thác các thế mạnh của nhau, thay vì tranh cãi về những điểm yếu khiến chúng lấn át mọi ưu điểm của đối phương và cô đọng thành các nhận thức sai lầm. Bạn hoàn toàn có thể hình thành nhận thức tích cực về

những người có phong cách không giống bạn, đặc biệt khi họ có thể làm những điều bạn không thể, thậm chí cả những việc bạn không muốn làm, và ngược lại. Đó là lý do cộng tác với những người có phong cách khác nhau sẽ mang lại những kết nối và mối quan hệ mạnh mẽ hơn.

Bằng việc học cách quan sát những đặc điểm phong cách của mọi người, bạn có thể hiểu rõ hơn về các ưu tiên và các động lực thúc đẩy hành động của họ. Sau đó, bạn có thể điều chỉnh các chiến thuật giao tiếp của mình để chi phối ấn tượng của những người khác về bạn, họ không cảm thấy khó chịu bởi những khác biệt xung đột về phong cách giữa hai người, thay vào đó, họ thấy được con người thật sự của bạn bất chấp mọi khác biệt. Nắm rõ kiểu phong cách của những người khác cũng giúp bạn hạn chế những quan niệm sai lầm về họ.

Tương tự như vậy, hiểu rõ nhóm phong cách của bản thân trong ma trận phong cách sẽ giúp bạn luôn nhận thức được những phẩm chất của bản thân trong mắt người khác. Những hành động này ảnh hưởng như thế nào đến cảm nhận của người khác về bạn? Bạn có đang tạo ra ấn tượng tốt nhất về con người thực sự của bạn hay không?

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: HIỂU NGƯỜI KHÁC – TÌM KIẾM CÁC PHẨM CHẤT ĐÁNG QUÝ

Giữa buổi thuyết trình của tôi về các phong cách giao tiếp với Thị trưởng thành phố New York, ông đã ngắt lời tôi và đặt ra một câu hỏi hóc búa: “Vậy, theo anh, phong cách của tôi là gì?” Tôi nhìn ông và nhìn quanh văn phòng để xác nhận những suy nghĩ của mình. Có rất nhiều cây cảnh và khung ảnh gia đình trong văn phòng, cho thấy ông là một người hướng nội, một đặc trưng của phong cách Đường tròn, nhưng ông lại đang mặc một chiếc sơ mi màu tím với chiếc cà vạt nổi bật, và giấy tờ của ông không được sắp xếp gọn gàng trong các ngăn tài liệu mà để rải rác ở khắp phòng, thể hiện ưu thế tư duy vượt khỏi lối mòn của những người có phong cách Zigzag. Tôi nói với ông rằng theo tôi, ông thuộc nhóm Zigzag và đó cũng là nhận định của cá nhân ông về bản thân. Ông đã quyết định thuê tôi ngay lập tức.

Chỉ đơn giản bằng việc sử dụng năng lực quan sát thông thường, chúng ta có thể xác định được phong cách chủ đạo của mỗi người. Hãy áp dụng bài tập này vào những phong cách khác nhau dựa trên những gì bạn quan sát được.

KIỂM TRA KHẢ NĂNG PHÂN BIỆT CÁC PHONG CÁCH CỦA BẠN

Hướng dẫn: Đối với mỗi mô tả, hãy lựa chọn phong cách phù hợp nhất với nó.

1. Văn phòng này của ai?

a) Có rất nhiều chỗ ngồi thoải mái, nhiều bút trên bàn làm việc, và không ít các tác phẩm nghệ thuật trên tường.

b) Các tập tài liệu được dán nhãn và được sắp xếp gọn gàng; bàn làm việc sạch sẽ, ngăn nắp; có khu nhà bếp cho nhân viên với các loại trà, cà phê, đồ dùng được chia thành các ngăn kéo có đánh dấu rõ ràng.

c) Đồ nội thất sơ sài nhưng có đủ ghế cho các nhóm nhỏ ngồi thảo luận; các bức tường được tận dụng để treo bảng trắng phủ kín thông tin về các nhiệm vụ, chỉ thị và mục tiêu.

d) Các bản tin dán đầy các ghi chú nhiều màu sắc và những vật truyền cảm hứng, một chiếc bàn lộn xộn với một số loại đồ chơi tư duy trên đó, và có một giỏ bóng rổ sau cánh cửa ra vào.

2. Ai là người có khả năng hỏi những câu hỏi này nhiều nhất?

a) Bước đầu tiên là gì? Bạn đã có kế hoạch chưa? Bạn muốn tiếp cận công việc bằng cách nào?

b) Mục tiêu là gì? Các nguồn lực của bạn là gì? Thời hạn của bạn là bao giờ?

c) Có những ai tham gia? Tôi sẽ làm việc cùng ai? Những đội khác có cảm nhận như thế nào về điều này?

d) Tại sao chúng ta lại làm theo cách này? Bạn có thể hình dung ra quá trình không? Bạn có sẵn sàng thử nghiệm những cách khác nhau không?

3. Người có khả năng thể hiện những ngôn ngữ cơ thể sau đây là ai?

a) Những người này sử dụng rất nhiều động tác tay, ngồi lên mép bàn hoặc ngồi vắt chân dưới bàn.

b) Người này liên tục biểu lộ cảm xúc thông qua nét mặt và xu hướng chạm tay vào vai hoặc cánh tay người khác khi cất lời chào.

c) Người này thường xuyên liếc nhìn đồng hồ trên tường, rung chân hoặc đánh trống tay trên bàn.

d) Người này thường ngồi thẳng trên ghế và không biểu lộ cảm xúc trên mặt thường xuyên, nhưng đôi mắt luôn đảo quanh và quan sát mọi thứ.

4. Ai sẽ mặc bộ đồ này?

a) Trang phục màu xanh cô-ban, hoàn toàn có thể chấp nhận được nhưng không có gì đặc biệt.

b) Trang phục được lựa chọn kỹ lưỡng, vừa vặn, được là ủi cẩn thận và có phụ kiện đi kèm.

c) Trang phục cơ bản với điểm nhấn là một chiếc áo sơ mi sáng màu hoặc cà vạt có trang trí hoa văn nổi bật.

d) Chỉn chu nhưng không màu mè, một người phụ nữ có thể khiến bộ trang phục sống động hơn khi cột một chiếc khăn yêu thích, một người đàn ông có thể tạo điểm nhấn cho chiếc áo khoác bằng chiếc cà vạt mà đứa con 5 tuổi tặng anh ta nhân Ngày của Cha.

Câu trả lời:

1	Đường tròn	Góc	Đường thẳng	Zigzag
2	Góc	Đường thẳng	Hình tròn	Zigzag
3	Zigzag	Đường tròn	Đường thẳng	Góc
4	Đường thẳng	Góc	Zigzag	Đường tròn

Luôn cởi mở

Một trong những cách hữu hiệu nhất để hạn chế nhận thức sai lầm của những người khác về bạn là luôn cởi mở khi đánh giá về họ. Nếu bạn vội vàng đánh giá ai đó, rất có thể người đó cũng sẽ có những phản ứng tương tự với bạn. Nếu bạn không muốn mọi người đưa ra các giả định về bạn rồi sau đó tự động mặc định chúng là sự thật, thì hãy luôn cảnh giác để không rơi vào thói quen tương tự. Nói cách khác: Hãy luôn hoài nghi.

Việc chúng ta hình thành ấn tượng đầu tiên khi gặp một ai đó là điều hết sức tự nhiên. Cái khó là chúng ta phải luôn cởi mở để cho phép người khác thay đổi. Thông thường, chúng ta sẽ nhanh chóng đưa ra kết luận, để rồi sau đó nhận thấy chính mình đã hơi vội vàng, hãy dừng lại và tự hỏi: “Tôi có thể hiểu người đó, hành động hay tình huống đó theo cách nào khác không?” Mọi người thường hành động dựa trên những phản ứng họ mong đợi có được từ người khác. Bạn có thể thay đổi kết quả của tình huống bằng cách luôn cởi mở và không gán mác người khác vào những nhận xét phiến diện của bạn. Làm gương, và có tư tưởng rõ ràng rằng các nhận thức của bạn sẽ tiếp tục hình thành khi bạn và người đó tiếp tục giao tiếp với nhau.

Erica và tôi bất ngờ trở nên thân thiết sau kỳ nghỉ mùa xuân, tôi đã nghĩ lại những hành xử của bản thân đối với cô ấy trước chuyến đi. Vì từng nghĩ cô ấy là một kẻ giàu có nhưng ngạo mạn, nên tôi đã hành xử “chẳng lấy gì làm tử tế” với cô ấy. Thành thực mà nói, tôi đã đối xử với cô ấy hệt như cách tôi nghĩ cô ấy đang đối xử với mình, với sự khinh miệt pha chút hằn học. Và như cha của tôi từng nói, “Thế giới là một tấm gương phản chiếu,” tôi sẽ nhận về những gì tôi đã cho đi. Nếu quan sát hành vi của cô ấy với con mắt độ lượng hơn, hẳn là tôi đã có một người bạn tuyệt vời sớm hơn.

Gần đây tôi huấn luyện Liza, một quản lý mới với tuổi đời ngoài 30. Cô tự nguyện chia sẻ với tôi cảm xúc của cô về một trong những đồng nghiệp, tên Drea, cũng là một quản lý mới và là mẹ của một nhóc con. Liza luôn cảm thấy Drea không thân thiện. Sau một vài lần cố gắng trò chuyện với Drea, Liza kết luận rằng Drea không chịu mở lòng, vì vậy, cô cũng quên luôn việc làm thân với Drea.

Một buổi chiều thứ Bảy nọ, Liza vô tình gặp Drea ở thị trấn nơi cả hai đang sinh sống, và họ đã chia sẻ với nhau trong 15 phút trò chuyện trên đường, nhiều hơn cả khoảng thời gian hàng năm họ làm việc cùng nhau. Hóa ra, Drea đang gặp vấn đề với cậu con trai của cô và do đó, luôn cảm thấy áp lực trong công việc. Cuộc trò chuyện đó đã phá tan khoảng cách giữa hai người họ. Liza phần nào cảm thông với những áp lực mà Drea đang phải chịu đựng ngoài công việc, áp lực khiến cô luôn có vẻ khép kín và khó gần, còn Drea cảm thấy nhẹ nhõm khi có cô bạn đồng nghiệp thấu hiểu hoàn cảnh của cô. Hai người không những trở thành bạn bè, mà còn tìm được cách phối hợp trong công việc, xây dựng mối quan hệ dựa trên sự tôn trọng dành cho nhau, và ngày càng đạt được những thành công đáng kể. Bạn không bao giờ biết được chính xác những gì đang xảy ra trong cuộc sống của ai đó. Nếu vội kết luận về một người nào đó dựa trên số lượng hạn chế các tương tác có phần phiến diện, bạn đã tự đóng cánh cửa dẫn đến khả năng kết nối sâu sắc với những người xung quanh. Cho dù đó là một người mới quen hay người quen thân đã lâu, hãy luôn nghĩ rằng nhận thức của bạn không hoàn toàn chính xác; điều đó sẽ mang đến cho bạn cơ hội để củng cố mối quan hệ hơn nữa.

Giao tiếp không phù hợp

Có ba thành tố góp phần tạo nên các tín hiệu mà bạn gửi đến người khác, và các nhà huấn luyện gọi đây là 3V về giao tiếp: thuộc lời (verbal – những từ bạn chọn), thuộc âm (vocal – âm vực và ngữ điệu trong giọng nói), và thuộc trực quan (visual – nét mặt và ngôn ngữ cơ thể). Để thể hiện tốt nhất con người thật, bạn cần phối hợp hài hòa giữa lời nói, âm điệu, và hình ảnh trực quan trong giao tiếp. Nếu không, người tiếp nhận thông điệp sẽ rơi vào "mê cung" các thông điệp và sẽ có cảm giác bạn là người giả dối hoặc bối rối.

Tôi từng được một công ty dịch vụ tài chính hàng đầu thuê tổ chức hội thảo hướng dẫn cho các giám đốc điều hành cao cấp về quá trình tuyển dụng nhân viên. Một trong những giám đốc điều hành, một người đàn ông trung niên tên Gary, có lẽ là ví dụ tiêu cực nhất về người sở hữu kỹ năng giao tiếp kém cỏi mà tôi từng gặp. Chúng tôi tham gia vào các buổi phỏng vấn lần cuối, trong đó các giám đốc điều hành phải cho ứng viên thấy được những lợi ích thiết thực và hấp dẫn khi làm việc cho công ty họ. Khi tham gia vào một cuộc phỏng vấn giả, ông đã bắt đầu "bài diễn văn" lê thê với giọng điệu đều đều, nói rằng công ty có thể mang lại cho tôi nhiều tiềm năng to lớn ra sao. Ông hầu như không giao tiếp với tôi bằng mắt, và có hành động như thể đang đọc kịch bản. Thật không thể tin nổi. Bởi ông ấy hoàn toàn không nhất quán về những gì cần trao đổi. Nếu đó là một tình huống thực tế, hẳn là tôi sẽ chẳng bao giờ cảm thấy bị thuyết phục trước đề nghị đó.

Tất cả đều do chính bạn

Mẹ tôi thường nói, "Vấn đề không phải là con nói gì, mà là nói như thế nào." Câu nói đó lập tức xuất hiện trong tâm trí tôi khi tình cờ đọc được tác phẩm của nhà tâm lý học Albert Mehrabian. Ông ấy đã thực hiện một nghiên cứu chuyên sâu để xác định cảm nhận của một người đối với bạn khi gặp mặt trực tiếp. Trong cuốn Silent Messages (tạm dịch: Thông điệp thầm lặng) của mình, Mehrabian đã đưa ra một công thức về các yếu tố cấu thành nên "sự yêu thích tổng quan" của một người cụ thể.

7% yêu thích thuộc lời + 38% yêu thích thuộc âm + 55% yêu thích thuộc trực quan

Nói theo cách khác, những gì bạn nói sẽ chẳng có ý nghĩa nếu nó không được hỗ trợ bởi cơ thể. Hãy nghĩ đến một người bình thường, miệng nói "ổn" nhưng tay khoanh trước ngực và mắt hướng lên trần nhà. Rõ ràng, ta có thể thấy thông điệp không lời ở đây là: "Không, tôi không hề ổn chút nào." Khi bạn gặp ai đó lần đầu tiên và nói, "Rất vui khi được gặp anh/chị," bạn có thường nói bằng giọng điệu ấm áp, mỉm cười, và nhìn vào mắt người đó? Hay bạn sẽ đảo mắt quanh hoặc nói qua loa cho thấy bạn đang rất vội? Bạn giao tiếp những gì bằng trực quan với người khác? Những giao tiếp thuộc âm (giọng điệu) và giao tiếp bằng hình ảnh trực quan (biểu lộ trên khuôn mặt và ngôn ngữ cơ thể) có hỗ trợ cho những thông điệp bằng lời của bạn không?

Xác định hình ảnh bạn muốn thể hiện, sau đó tìm cách để truyền đạt nó. Ngôn ngữ cơ thể của bạn có thể tiết lộ sự không quan tâm hoặc ngược lại, nó có thể khẳng định sự chú tâm và tự tin của bạn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: TẬN DỤNG LỜI KHUYÊN CỦA MẸ

Sau khi huấn luyện hàng ngàn sinh viên về kỹ thuật phỏng vấn, tôi đã nhận ra rằng con người phần lớn không ý thức được về ngôn ngữ cơ thể tự nhiên của họ. Tôi nghĩ đến lần đầu tiên ghi hình cho một cuộc phỏng vấn thực tế khi vẫn còn là một sinh viên: Tôi lúng túng không biết phải làm gì. Khi trả lời câu hỏi, các ngón tay của tôi liên tục đan vào nhau - ngược lại hoàn toàn so với hình ảnh chuyên nghiệp mà tôi muốn thể hiện. Nâng cao nhận thức về ngôn ngữ cơ thể của bản thân là cách hữu hiệu giúp cải thiện chúng, đảm bảo rằng nó đồng bộ với các thông điệp bằng lời mà bạn muốn truyền tải. Hãy làm theo các bước sau:

1. Học hỏi nhiều hơn. Bạn giao tiếp những gì bằng ngôn ngữ cơ thể? Câu trả lời là hãy xem băng ghi hình về chính bạn. Nếu đã có sẵn, hãy xem ngay. Thậm chí chỉ một vài phút ghi hình bằng điện thoại cũng sẽ nói lên rất nhiều điều. Bạn có cười mỉm nhưng vai thõng xuống không? Nhanh nhẹn nhưng cứng nhắc? Hãy ghi lại những điểm tốt và cả điểm yếu cần được cải thiện. Bạn cười nhưng đầy vẻ lo lắng? Không nói nên lời? Nghịch đồ bỏ trong túi? Để ý thức hơn về các tín hiệu không lời bạn đang gửi đi sẽ cần khá nhiều thời gian, hãy đứng thẳng và duy trì giao tiếp bằng mắt. Nếu không có cảnh ghi hình về mình, chỉ cần hỏi người biết rõ bạn, phong cách cá nhân và cả ngôn ngữ cơ thể của bạn. Họ sẽ cho bạn biết!

2. Chú ý. Quan sát ngôn ngữ cơ thể của những người xung quanh bạn. Họ thể hiện những cử chỉ, tư thế và nét mặt nào? Và những tín hiệu này truyền thông điệp gì đến bạn? Mở rộng khả năng giao tiếp liên quan đến việc phát triển kỹ năng và những kỹ năng mới cần phải được thục luyện trước khi chúng ta có thể cảm thấy thoải mái với chúng.

3. Cân nhắc và lựa chọn. Những hành vi được liệt kê trong Bảng 3-2 là những tác nhân phổ biến và mạnh mẽ về các tín hiệu phi ngôn ngữ. Hãy chọn một hoặc hai điểm cần cải thiện, sau đó thực hành hành vi đó.

Tự ti

Một lý do phổ biến khiến các cơ quan trên cơ thể và giọng nói của chúng ta thường tố giác lẫn nhau đó chính là cảm giác tự ti ở mỗi người. Nếu chính bản thân không tin tưởng thông điệp mà bạn đang cố gắng truyền tải, thì ai sẽ là người tin điều đó?

Trong chương 2, chúng ta đã thảo luận về bí quyết tự nhận thức về bản thân và cách để kết nối với hình ảnh đẹp nhất trong mỗi chúng ta. Để ngôn từ lột tả chân thực nhất con người bạn, bạn phải tin tưởng chúng, và quan trọng nhất là bạn phải "nói" bằng ngôn ngữ của cơ thể. Những từ bạn chọn đại diện cho cách bạn nhận thức về chính mình, và cảm nhận bạn muốn có được từ người khác. Hãy áp dụng cách tương tự như trong chương 2 để đảm bảo nhận thức của người khác về bạn hoàn toàn nhất quán với những gì bạn muốn bày tỏ.

Nói những điều tốt đẹp

Khi cảm thấy thoải mái về bản thân, ngôn ngữ cơ thể của bạn sẽ "tự nhiên" trở nên tích cực. Trước khi bước vào một cuộc họp hoặc chuẩn bị thực hiện một cuộc gọi quan trọng, hãy tự hỏi, "tôi cần dùng những từ nào để truyền tải hết ý muốn nói?" Hãy nghĩ xem những từ đó sẽ mang lại hành động ra sao, và luôn giữ hình ảnh đó trong tâm trí bạn để truyền tải thành công thông điệp tích cực như dự định.

Bảng 3-2: Các hành vi giao tiếp thuộc âm và trực quan

Giao tiếp bằng mắt	Để thể hiện sự quan tâm và sự tự tin, giao tiếp bằng mắt cần phải nhất quán. Hãy thực hành trước gương nếu cần, hãy nhìn thẳng vào mắt và tưởng tượng bạn đang nói chuyện với một khách hàng quan trọng hoặc một đồng nghiệp cấp cao. Duy trì giao tiếp bằng mắt một cách tự nhiên nhất. Điều đó có nghĩa là đưa mắt thật tế nhị thay vì nhìn chằm chằm vào đối phương. Giao tiếp bằng mắt chỉ mang lại hiệu quả và tích cực khi có những "khoảng lặng" từ 2 đến 5 giây sau mỗi lần giao tiếp bằng cách đó.
Tạm dừng	Tạm dừng mang lại hiệu quả rất mạnh mẽ. Chúng truyền tải thông điệp về sự chu đáo, tự tin, thoải mái và tự nhiên với môi trường xung quanh. Để quay trở lại cuộc trò chuyện sau tạm dừng, hãy sử dụng các cụm từ nhận xét về những gì người khác vừa nói hoặc tìm cách làm sáng tỏ nó, nếu cần thiết, như: "Tôi chưa từng nghĩ về điều đó bao giờ," hoặc "Nếu tôi không nhầm thì ý anh chị là…"
Tư thế	Hãy đứng thẳng! Dáng đi nặng nề hoặc quá thoải mái có thể được hiểu là sự thiếu tự tin vào bản thân và thiếu quan tâm đến người khác. Tôi chỉ cao có 1m6 nhưng khi tưởng tượng ra mình cao hơn nữa, tất cả mọi thứ đều có cảm giác "dài" hơn. Rất nhiều người đã đến gặp tôi sau bài thuyết trình của tôi và nói: "Ồ, chị quả thực không cao lắm!" Họ luôn ngạc nhiên khi đứng cạnh tôi và cảm nhận được chiều cao thực sự của tôi bởi họ nói, "Lúc trước, chị trông có vẻ cao hơn."
Giọng	Ép bản thân giả giọng sôi nổi hoặc nhiệt tình rất có thể sẽ phản tác dụng. Nó mang

nói lại cảm giác giả tạo. Hãy cải thiện tín hiệu phát ra từ giọng nói của bạn bằng cách thể hiện sự tự tin trong quá trình truyền tải thông điệp. Không nói lí nhí hay quá cứng nhắc, hạn chế sử dụng các từ vô nghĩa như "ừm", "à", và không nên kết thúc câu bằng cách cao giọng như thể bạn đang đặt câu hỏi.

Vấn đề nằm ở khả năng suy nghĩ về điều đó đầu tiên và cảm thấy điều đó ngay trong cơ thể của bạn, sau đó để nó diễn ra. Sự chân thật xuất phát từ khả năng luôn thành thực với thời điểm này, tại thời điểm này. Nếu bạn đưa bản thân vào khung tư duy tích cực, cơ thể của bạn sẽ tuân theo lý trí đó.

Một cách khác giúp xây dựng nhận thức tích cực đó là nói những lời tốt đẹp đối với mọi người. Hãy dành thời gian chú ý đến những điểm tốt đẹp ở những người xung quanh mà bạn ngưỡng mộ hoặc đánh giá cao và những điều đó tác động tích cực đến nhận thức của bạn về họ ra sao, sau đó nói với họ rằng bạn ngưỡng mộ họ. Chắc chắn, bạn đang tạo ra tình huống cùng-thắng. Khen ngợi một đồng nghiệp về cách anh ấy xử lý tình huống với khách hàng khó tính, bạn sẽ học hỏi được thêm về cách xử lý những tình huống khó khăn của riêng bạn. Đưa ấn tượng của chúng ta vào trong từng lời nói sẽ giúp chúng ta hiểu nguồn gốc cảm nhận của chúng ta về người khác, và chúng ta đã định hình nên nhận thức của người khác về mình bằng cách nào.

Thậm chí việc nói với một người lạ rằng bạn ngưỡng mộ họ cũng mang lại ảnh hưởng tích cực. Khen ngợi chiếc áo của người phụ nữ đứng trước bạn trong quầy thanh toán ở cửa hàng tạp hóa sẽ khiến cả hai bạn đều cảm thấy phấn chấn. Nói những điều tốt đẹp với người chúng ta không biết có thể mang lại những hiệu quả bất ngờ. Bill, một người bạn của tôi, rất thích đi xe đạp đến phòng tập thể dục, và thường nhìn thấy một chiếc xe đạp hay bị khóa vào hàng rào. Một buổi sáng nọ, khi anh ấy đang ra về, người chủ chiếc xe đó đang mở khóa. Bill tiến đến và nói với ông rằng anh nghĩ ông ấy đang sở hữu chiếc xe đạp tuyệt nhất mà anh từng biết. Họ đã trò chuyện trong nửa giờ và nhận ra họ có rất nhiều điểm chung. Người đàn ông nọ là một giáo sư luật tại một trường đại học gần đó, nơi Bill lấy bằng marketing. Hai người đã trở thành bạn bè và họ không chỉ bắt đầu đi xe đạp cùng nhau mà nhiều lần còn giới thiệu khách hàng cho nhau.

Truyền đạt những gì chúng ta đánh giá cao bằng cách nói những lời tốt đẹp sẽ ảnh hưởng mạnh mẽ đến cả chúng ta lẫn những người xung quanh. Khơi mào cho một cuộc trò chuyện có thể mở ra cả thế giới các tiềm năng thực sự.

Sử dụng tư duy tích cực

Hãy tưởng tượng bạn có hai nhân viên và bạn yêu cầu mỗi người tường trình về diễn biến nhiệm vụ họ vừa hoàn thành. Câu trả lời thứ nhất bạn nhận được là, "Mọi việc không tệ như lần trước, sự việc lần trước quả là một thảm họa". Người còn lại nói: "Tôi học được khá nhiều từ kinh nghiệm từ lần trước và lần này mọi chuyện thuận lợi hơn rất nhiều." Các câu trả lời xét về bản chất không có gì khác biệt, nhưng câu trả lời nào tác động tích cực hơn đến nhận thức của bạn về nhân viên? Đương nhiên, đó là câu trả lời thứ hai. Tập trung vào

mặt tiêu cực tạo ra ấn tượng tiêu cực, nhấn mạnh vào mặt tích cực sẽ mang lại ảnh hưởng tích cực.

Trong chương 2, bạn cũng biết rằng việc đóng khung hành động từng được sử dụng để có được sự nhận thức tích cực về bản thân. Nguyên tắc này cũng rất đúng khi xét về ảnh hưởng đến nhận thức của những người khác về bạn. Lựa chọn từ ngữ là một công cụ mạnh mẽ trong việc hình thành những ấn tượng mà bạn muốn tạo ra. Hãy nhớ lại các quy tắc để có khả năng đóng khung hiệu quả từ chương trước.

- Bắt đầu với tư duy tích cực.
- Chọn những động từ chỉ hành động mạnh mẽ.
- Tập trung vào những gì bạn có thể làm.
- Biến sai lầm thành kiến thức và cơ hội.

Nếu bạn hạn chế thành tích của bản thân, đó cũng sẽ là những gì mọi người nhìn nhận về bạn. Nếu bạn đề cao thành tích của mình, người khác sẽ cảm nhận về bạn đúng như vậy. Sử dụng từ "tôi" một cách thích hợp, và đánh giá những người khác tương xứng. Tự nhận thức về bản thân không có nghĩa là khoe khoang nếu bạn làm điều đó một cách chân thật.

Hãy làm giả cho đến khi thành thật

Hãy tận dụng những bài học cải thiện ngôn ngữ cơ thể vừa qua và áp dụng chúng vào thực tế. Đứng thẳng, nhìn thẳng và nhớ mỉm cười với đối phương. Ngay cả trong quá trình luyện tập, khi thể hiện hình ảnh về bản thân mà bạn muốn người khác nhìn nhận về mình, bạn sẽ thấy tầm ảnh hưởng mạnh mẽ của nó. Nếu bạn tin tưởng chính mình, những người khác cũng sẽ làm vậy.

Khi bước vào văn phòng giám đốc đào tạo tại JP Morgan Chase, tôi mang theo sự tự tin, như thể tôi đã quen với việc tổ chức các cuộc họp như thế này, dù đó là lần đầu tiên tôi chào hàng các dịch vụ của một công ty vẫn chưa được thành lập. Nhưng tôi đã từng tham dự rất nhiều cuộc họp với khách hàng trong thời gian làm việc tại một công ty dịch vụ tài chính trước đó. Bằng cách khai thác những ký ức của tôi về các tình huống quen thuộc, tôi đã tận dụng những kinh nghiệm trong quá khứ để hướng dẫn bản thân cách hành động "như thể". Và tôi đã chốt được hợp đồng. Nhận thức của tôi về bản thân cũng chính là nhận thức của khách hàng về tôi.

Quan sát từ ngoài vào trong

Cũng giống như việc trang phục của bạn ảnh hưởng đến cách bạn cảm nhận về chính mình, nó cũng tác động đáng kể đến cách người khác quan sát bạn. Tôi từng thuyết giảng tại một cuộc hội thảo kéo dài một tuần, và khi tôi bước vào phòng trong buổi sáng đầu tiên, có một phụ nữ khoác một chiếc áo đen dày gục mặt trên bàn. Cách cô ấy kéo chiếc áo khoác, với vẻ mặt cau có mang lại cho tôi cảm giác cô ấy là người lạnh lùng và kín đáo. Nhưng khi bắt đầu

buổi làm việc, tôi thấy cô ấy đã cởi chiếc áo khoác đen của mình ra, bên trong là chiếc áo có màu cam sáng. Màu tươi sáng của chiếc áo đã khiến tôi mỉm cười, và cô cũng cười tươi đáp lại tôi ngay lúc đó.

Nếu cô ấy vẫn bọc trong mình trong chiếc áo khoác đen, dày sụ, tôi chắc rằng ấn tượng ban đầu giữa chúng tôi sẽ trở nên trang trọng hơn bởi tôi sẽ để lại ấn tượng không mấy hồ hởi và thoải mái với cô ấy dựa trên trang phục, ngôn ngữ cơ thể và vẻ mặt cau có của cô. Thay vào đó, màu sắc tươi sáng từ chiếc áo ngay lập tức thay đổi nhận thức của tôi về cô ấy.

NGÔN NGỮ CƠ THỂ: ĐÔI LÚC, CHÚNG CHẲNG TRUYỀN TẢI Ý NGHĨA GÌ!

Khi giao dịch với các khách hàng hoặc đối tác quốc tế, hãy nhớ rằng các nền văn hóa đa dạng sẽ có những chuẩn mực và hành vi ứng xử khác nhau được thể hiện theo cách tiếp cận phi ngôn ngữ. Trong chuyến đi công tác đầu tiên đến Nhật Bản, tôi đã rất ngạc nhiên khi khám phá ra rằng một cái siết tay và ánh mắt đầy tự tin không phải là cách chào đồng nghiệp thường được sử dụng ở đây. Người Nhật đề cao sự tôn trọng và kính nể, vì vậy, cách tiếp cận như thể ở cấp cao hơn đồng nghiệp sẽ là điều cấm kỵ. Thay vào đó, các nhân viên người Nhật sẽ chào đón các đồng nghiệp cấp cao, thậm chí, theo tôi thấy, nếu họ là người nước ngoài - bằng cách gập người, cúi đầu, đồng thời ánh mắt hướng xuống. Đối với họ, nhìn thẳng vào mắt là hành động vô cùng thô lỗ, và cấp dưới buộc phải cúi thấp người trước cấp cao để tỏ lòng tôn kính.

Để nắm được những tín hiệu này và hành động phù hợp, cần đến nhận thức đúng đắn về tình hình thực tại. Tuy nhiên, những câu nói thiếu tinh tế sẽ để lại hậu quả vô cùng lớn. Một đồng nghiệp đã từng nói với tôi về một cuộc họp mà anh ấy tham dự cùng với một số nhân viên công ty và một nhóm khách hàng Nhật. Theo phong tục của người Nhật, cả nhóm sẽ trao đổi danh thiếp một cách lịch thiệp bằng cả hai tay, mặt phải của danh thiếp phải hướng lên trên. Dù vậy, trong suốt cuộc họp, một trong những nhân viên cấp dưới của công ty đã đãng trí cầm danh thiếp của một doanh nhân cao cấp của Nhật Bản lên và trong lúc cân nhắc về một vấn đề đã ngậm tấm danh thiếp đó. Các khách hàng Nhật Bản cảm thấy bị xúc phạm vô cùng và không còn muốn thương lượng với nhân viên đó.

Hãy luôn là chính mình, luôn cảnh giác và luôn linh hoạt trong các tình huống

Việc hiểu rõ các hành động của chúng ta ảnh hưởng như thế nào đến nhận thức của người khác về chúng ta có thể giúp chúng ta chi phối được những nhận thức đó. Hãy luôn là chính mình trong mọi tình huống, luôn nhận thức được các tín hiệu từ những người xung quanh. Sử dụng hiểu biết của bạn về các phong cách để luôn linh hoạt và cân đối hành vi nhằm mang lại hiệu quả tốt nhất. Nếu bạn là người có phong cách Zigzag và có cách tiếp cận giải quyết vấn đề “mọi hướng cùng lúc”, nhưng lại đang làm việc với một người có phong cách Đường thẳng với định hướng tập trung vào việc đạt được những kết quả trực tiếp nhất, hãy kìm hãm tính cách Zigzag của bạn để tăng hiệu quả hợp tác và cho thấy bạn có thể thích ứng với mọi tình huống khác nhau khi cần.

Thay đổi phong cách của bạn không phải là bắt chước người khác hay kìm hãm bản thân mà là điều chỉnh các thông điệp của bạn để giao tiếp hiệu quả và cho phép những người khác cảm nhận được con người thật của bạn.



4. BÍ QUYẾT VỀ NĂNG LƯỢNG

"Năng lượng của chúng ta tỷ lệ với sự kiên trì mà nó mang lại."

William Hazlitt, nhà văn thế kỷ XVII

Một vài năm trước, tôi được Rick, Giám đốc tư vấn hướng nghiệp cho sinh viên tại một trường đại học, thuê thực hiện một loạt các hội thảo về kỹ năng phỏng vấn. Vào cuối mỗi buổi, chúng tôi trở lại văn phòng của ông để trao đổi về những thông tin phản hồi của sinh viên trong buổi hội thảo đó, vốn đã được cho là rất sôi nổi. Một cựu sinh viên tham dự hội thảo của tôi một năm trước đã đến dự phần thuyết giảng này để chia sẻ cách anh đã áp dụng những lý thuyết mình học hỏi được vào thực tiễn và nhận được công việc đầu tiên của mình ra sao. Rick và tôi đều vui vẻ khi thảo luận về việc các sinh viên đã kết hợp những kỹ năng hướng nghiệp như thế nào.

Sau đó, chúng tôi đã phải kết thúc buổi chuyện bởi Rick có cuộc gặp mặt với một sinh viên khác. Lúc đó, tôi quan sát thấy một sự thay đổi khác biệt ở năng lượng của Rick. Nụ cười vụt tắt, cơ thể của anh có vẻ rã rời, và thái độ căng thẳng. Tôi băn khoăn không biết đã nói hay làm gì khiến anh khó chịu. Hóa ra, anh chuẩn bị gặp mặt một sinh viên, mà theo lời của anh, thì cậu chàng này khiến anh "phát điên".

Cậu sinh viên này đặt lịch gặp anh hầu như hàng tuần, và chẳng khác nào một quả bóng năng lượng sắp nổ. Cậu chàng sẽ nhanh chóng liệt kê ra mọi liên hệ giữa mình với nhà tuyển dụng kể từ lần gặp mặt cuối cùng của họ, và bất cứ khi nào không thấy nhà tuyển dụng phản hồi, cậu sẽ kịch liệt than phiền về những tư vấn của Rick. Rick biết rằng công việc của mình là giúp đỡ các sinh viên và muốn làm vậy, nhưng thái độ công kích và thiếu tế nhị của cậu sinh viên nọ đã đặt Rick vào thế phòng thủ. Rick cảm thấy khó có thể kiên nhẫn trao đổi được với cậu ta. Khi nói với tôi về tình huống này, Rick gần như kiệt sức, nói nhanh và ngồi trên ghế trong trạng thái vô cùng kích động.

"Tôi phát ngán việc này," anh nói với tôi. "Tôi luôn cảm thấy rất thất vọng và vô dụng sau khi gặp gỡ cậu ta, và cậu ta cũng bước vào văn phòng của tôi với thái độ tương tự."

Tôi chăm chú lắng nghe, thể hiện sự thông cảm sâu sắc tới sự chán ngán của anh ấy về cuộc gặp mặt sắp tới. Sau đó, tôi nói với anh: "Chúng ta hãy thử một điều gì đó. Anh hãy kể cho tôi nghe về một sinh viên mà anh yêu quý đi." Rick đã kể với tôi về một sinh viên khác mà anh nhận thấy cậu ta rất năng động, chủ động và thú vị. Trong thực tế, Rick có thể giới thiệu sinh viên đó với một nhà tuyển dụng lớn. Khi kể với tôi câu chuyện này, giọng của anh trở nên nhẹ nhàng hơn, cơ thể thả lỏng hơn và còn mỉm cười nữa.

"Được rồi", tôi nói, "Tôi muốn anh giữ hình ảnh sinh viên 'tích cực' này trong tâm trí, cho đến khi cậu chàng rắc rối kia bước vào cửa. Và xem anh có phản ứng gì khác so với trước đây không nhé." Anh ấy đã đồng ý thử.

Chiều muộn ngày hôm đó, Rick gọi cho tôi. "Thật tuyệt vời!" anh nói. "Cách của anh quả thật rất hiệu quả! Tôi đã có một kiểu giao tiếp hoàn toàn khác, và cuộc gặp mặt của chúng tôi rất tích cực và hiệu quả." Anh nói với tôi bằng giọng rất phấn khích.

Bất cứ khi nào chúng tôi gặp nhau, Rick cũng kể cho tôi nghe về tình hình ngày càng khả quan giữa anh và cậu sinh viên này. Mối quan hệ giữa họ dần trở nên tốt đẹp hơn, không những thế, anh còn hiểu rõ hơn và giúp đỡ cậu sinh viên đó khá nhiều.

Trong bất kỳ tương tác nào, mỗi người tham gia đều truyền năng lượng gây ảnh hưởng đến tính năng động của mối quan hệ đó. Ý thức hơn về việc chúng ta hay người khác đang làm và cảm nhận như thế nào, và sự kết hợp đó đóng góp điều gì vào cuộc gặp gỡ của chúng ta là một công cụ mạnh mẽ giúp khai thác sự hấp dẫn và xây dựng các kết nối có ý nghĩa. Thường thì chúng ta thậm chí còn không nhận thức được nguồn năng lượng mà chúng ta đang bỏ ra. Năng lượng ảnh hưởng đến giao tiếp của chúng ta, và nó có thể hỗ trợ hoặc chống lại chúng ta.

Năng lượng có tính truyền nhiễm

Hãy nghĩ đến một tình huống tích cực gần đây đối với bạn. Nếu phải mô tả tâm trạng của bạn trong thời điểm đó và cách tiếp cận đối với tình trạng này, bạn sẽ nói gì? Bạn hãy dùng mọi từ ngữ để mô tả sự rung cảm và năng lượng tỏa ra của bạn lúc đó. Mô tả của bạn phải bao trùm cảm nhận của những người xung quanh về bạn lúc này, ngay cả trước khi bạn nói ra một từ nào.

Đôi khi người ta thậm chí còn tổng hợp năng lượng tự nhiên của họ và cách tiếp cận cuộc sống thành phương châm: "Không bao giờ để đối phương thấy điểm yếu của bạn," hoặc "Nụ cười là trang sức hoàn mỹ cho trang phục của bạn." Đây là phương châm sống của họ, và chúng lột tả năng lượng của họ một cách hữu hình nhất. Năng lượng toát ra từ cả tính cách lẫn tâm trạng thực sự của bạn tại một thời điểm nhất định. Bạn có thể cảm nhận được năng lượng của chính mình bằng nhiều cách: trong cơ thể, trên khuôn mặt, ở quan điểm hay ngay cả trong hơi thở. Những người khác cảm nhận về bạn dựa trên các tín hiệu bạn phát ra và từ ngữ bạn chọn tùy từng thời điểm. Tương tự như vậy, bạn cũng cảm nhận được năng lượng của người khác và phản ứng lại bằng nguồn năng lượng tương xứng.

Năng lượng chúng ta mang đến mỗi tình huống ảnh hưởng đến cách thức chúng ta tương tác với thế giới bên ngoài. Năng lượng có tính truyền nhiễm – đó là bí quyết về năng lượng. Năng lượng chúng ta bỏ ra có thể tác động một cách tích cực hoặc tiêu cực đến người khác, góp phần vào hiệu suất hoặc làm tăng thêm sự căng thẳng. Năng lượng ảnh hưởng đến quá trình tương tác và tạo điều kiện cho các kết nối.

Người khác sẽ cảm nhận được toàn bộ năng lượng của bạn trong mỗi tương tác và điều đó ảnh hưởng đến kết quả. Những gì bạn cho đi là những gì bạn nhận về, do đó việc tối ưu hóa năng lượng của bạn trước khi bước vào bất kỳ tình huống nào đều có thể mang lại sự khác biệt. Điều quan trọng là phải tận dụng năng lượng để tối đa hóa hiệu quả của tình huống. Khi hiểu được năng lượng là thứ con người có thể tạo ra, chúng ta có thể chi phối năng lượng của bản thân thay vì để nó chi phối mình. Nói cách khác, biết năng lượng nào hữu ích

nhất cho mỗi tình huống nhất định hoặc khi nào nên dùng nó trong giao tiếp với một người cụ thể, và đạt đến vị trí tối ưu sẽ giúp bạn gây ảnh hưởng hiệu quả hơn đến kết quả.

Tìm kiếm năng lượng hiệu quả

Để được coi là người đáng tin cậy và chân thành, bạn phải luôn là chính mình và thể hiện năng lượng thực sự của bạn trong mọi tình huống. Điều quan trọng không phải là giả vờ trở thành người hăng hái nhất. Nhưng cũng không nên để cả ngày tồi tệ chà đạp bạn cũng như nguồn năng lượng bạn lan tỏa đến những người xung quanh. Chúng ta có thể thể hiện năng lượng tích cực chân thành, ngay cả khi phải đối mặt với những thách thức, khó khăn hoặc phiền nhiễu. Đây là một phần cơ bản trong kết nối có hiệu quả. Học cách thể hiện đúng nguồn năng lượng của bản thân một cách chân thành vào đúng thời điểm thích hợp, ở đúng nơi là một phần cơ bản để kết nối hiệu quả với những người khác. Nguồn năng lượng tích cực được yêu thích.

Để hiểu cơ chế hoạt động của bí quyết về năng lượng, hãy xem xét 3 câu hỏi sau:

- Năng lượng hiện tại của bạn đang ở đâu?
- Năng lượng của người khác ở đâu?
- Bạn biết gì về năng lượng của bản thân, về các kỳ vọng năng lượng tồn tại giữa bạn và người khác?

Năng lượng hiện tại của bạn đang ở đâu?

Để khai thác tối đa năng lượng của bản thân, chúng ta phải đồng điệu với nó. Điều đó có nghĩa là chúng ta phải nắm bắt được rung cảm của mình trong mọi điểm, hãy xác định mức độ hiệu quả của nó, và nếu cần thiết, hãy điều chỉnh nó.

Rick hoàn toàn không biết mình đã và đang góp phần tạo ra các tương tác khó chịu với cậu sinh viên khó tính của mình. Bằng cách đến cuộc gặp mặt với tâm thế không thoải mái – anh ấy đã thể hiện sự khó chịu qua cử chỉ và giọng nói – Rick đã truyền thái độ tiêu cực đến sinh viên của mình. Tự họ cho rằng cuộc gặp gỡ giữa hai thầy trò gặp nhiều khó khăn. Khi Rick điều chỉnh cách tiếp cận và mang nguồn năng lượng cởi mở và tích cực đến cuộc gặp gỡ, anh đã bắt đầu kết nối thành công với sinh viên nọ. Cậu sinh viên sau khi thấy được thái độ tích cực của Rick, trở nên ít hiếu chiến hơn, và đã có thể thực hiện một số công việc thực sự hiệu quả.

Như Albert Einstein từng nói: "Điên rồ là làm cùng một điều hết lần này đến lần khác nhưng lại mong đợi đạt được các kết quả khác nhau." Đánh giá nguồn năng lượng bạn bỏ ra trong một tình huống cụ thể, và nếu thấy có thể cải thiện được nó, đừng ngại thay đổi nó. Nếu cần thiết, bạn có thể nhớ lại những lần bạn có năng lượng tích cực và khai thác những hồi ức đó để điều chỉnh cách tiếp cận của bạn đối với một tình huống hoặc người mới. Hãy nhớ rằng đôi lúc cũng cần phải làm gương. Tùy thuộc vào năng lượng mà đối phương mang đến quá trình tương tác, họ có thể mất một chút thời gian để đáp ứng với sự thay đổi của bạn, nhưng

bằng cách hành động và điều chỉnh, bạn là người chủ động góp phần mang lại kết quả tích cực hơn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: THAY ĐỔI NĂNG LƯỢNG CỦA BẠN

Khi bước vào một tình huống mà bạn không tự tin mình đang đi những bước đúng đắn nhất, hãy thay đổi năng lượng của bạn để con người tích cực, chân thành nhất trong bạn tiến bước.

Hãy nghĩ đến cảm xúc bạn muốn thể hiện và sau đó nhớ lại thời điểm bạn đã từng thể hiện. Nhớ càng chi tiết càng tốt: Nghe khách hàng nhận xét về tính hiệu quả của giải pháp bạn đưa ra, cái nhìn ngưỡng mộ của đồng nghiệp dành cho bạn, hãy nhớ lại cảm giác sau khi bạn hoàn thành một nhiệm vụ quan trọng nào đó đúng thời hạn trong khoản ngân sách cho phép. Chuyện gì đã xảy ra? Nếu thực hành những kỹ thuật đơn giản này, bạn sẽ cảm thấy được thư giãn, tự tin hơn, và nguồn năng lượng của bạn sẽ chuyển thành năng lượng tích cực nhờ năng lượng tích cực của ký ức mà bạn đang kết nối. Hãy mang sự chuyển dịch năng lượng này cùng bạn vào bất cứ tình huống mới nào và đó là năng lượng bạn lan tỏa ra xung quanh.

Năng lượng của người khác ở đâu?

Kết nối, về bản chất, là tương tác cần đến sự tham gia song phương. Để tác động đến năng lượng của một tình huống theo cách tích cực nhất, chúng ta cần phải nhận thức được các tín hiệu năng lượng không chỉ của bản thân mà còn của cả đối phương.

Chúng ta đã thực hiện điều này rất nhiều lần theo bản năng. Khi người kia trả lời bằng câu, “Xin chào”, chúng ta sẽ ngay lập tức diễn giải năng lượng phát ra từ đầu dây bên kia thông qua từ này và cách thức mà nó được chuyển giao. Thái độ cộc lốc, hoạt bát, hay đề phòng?

Ngôn ngữ cơ thể, giọng nói, và tốc độ nói là tất cả các chỉ số về năng lượng của một người. Những người có các động tác tay thoải mái, nói nhanh và ngắt quãng mang lại cảm nhận hoàn toàn khác so với những người nói chậm rãi, bình tĩnh và đầy suy tư với hai tay khoanh trước ngực đầy vẻ thận trọng.

Hãy cởi mở với thực tế rằng những diễn giải của bạn về các tín hiệu năng lượng có thể cần rõ ràng hơn để chính xác hoàn toàn. Một người cụp mắt xuống và hai tay khoanh trước ngực cho thấy họ không quan tâm hoặc buồn chán, nhưng, trong một bối cảnh khác nhau, những cử chỉ này có thể cho thấy họ đang cần suy nghĩ thêm về vấn đề nào đó. Nếu không chắc chắn về thông điệp của ai đó, hãy hỏi lại để làm rõ hơn. Bạn phải lựa chọn thời cơ và giọng điệu khi đưa ra đề nghị này và nhất là nên sử dụng ngôn ngữ trung tính. Bạn có thể đề cập đến mong muốn làm rõ của bạn bằng các cụm từ như:

- Anh còn ý kiến gì không?
- Chị nghĩ sao về chuyện đó?

- Mọi chuyện ổn chứ?

Năng lượng có sức mạnh

Ngoài việc khai thác năng lượng của chính mình, việc nắm rõ năng lượng mà những người khác mang đến mỗi tình huống giữ vai trò rất quan trọng trong quá trình ảnh hưởng đến cục diện của cuộc gặp gỡ và kết quả của nó.

Trải nghiệm có sức ảnh hưởng mạnh mẽ nhất mà tôi từng có tính đến thời điểm này là khi tôi thực hiện một cuộc hội thảo về việc giải quyết xung đột tại một cơ quan chính phủ nơi có rất nhân viên đến từ nhiều dân tộc khác nhau. Buổi sáng, chúng tôi tập trung vào ngôn ngữ tốt nhất có thể sử dụng để giải quyết các xung đột tại nơi làm việc, các phương pháp tiếp cận khác nhau để giải quyết xung đột, và cách cải thiện giao tiếp. Vào cuối ngày, tôi ghép cặp các nhân viên để thảo luận và kết luận về các cuộc xung đột thực sự tại nơi làm việc.

Một phụ nữ đã nói với bạn nhóm của mình rằng cô đã tình cờ nghe thấy một đồng nghiệp của họ, một phụ nữ người Mỹ gốc Ailen, nói về một khách hàng rằng: “Tôi thấy, sao mọi người không thể chỉ nói tiếng Anh thôi nhỉ?” Bình luận đó của đồng nghiệp này thực sự đã làm tổn thương cô. Cô là một người Latin, vì vậy, cô đã coi nhận xét này là sự xúc phạm đến cá nhân cô. Cô nói với bạn nhóm của mình rằng sau khi điều này xảy ra, cô thấy thật khó làm việc hoặc thậm chí nói chuyện với người đồng nghiệp đó, và sự thật là cô đã không nói một lời nào với đồng nghiệp của mình kể từ sau vụ việc đó.

Tôi đã đề nghị người phụ nữ này chia sẻ xung đột đó với cả nhóm. Cô đồng ý, và vì vậy, tôi yêu cầu cô nói lại câu đó trước mọi người. Khi cô làm vậy, lời nói, giọng điệu và ngôn ngữ cơ thể của cô đều bày tỏ sự giận dữ mạnh mẽ đối với hoàn cảnh đó. Ngay lập tức, cả nhóm dường như đều cảm nhận được điều đó. “Cô đang đùa tôi à!” Một phụ nữ hét lên. “Không thể chấp nhận được!” Một người đàn ông quát từ phía cuối phòng. Như một “cú chạm bật công tắc”, cả nhóm đã trở nên đầy giận dữ và thù địch, và tiếp tục “bốc hỏa”. Tôi có cảm giác tâm lý đám đông đã bất ngờ choán hết không gian căn phòng.

“Thôi được rồi, hãy bình tĩnh một chút,” tôi nói. “Có thể lời nhận xét này đã được đưa ra khỏi ngữ cảnh? Các anh chị có biết hoàn cảnh của khách hàng đó không? Khách hàng và nhân viên đó đã trao đổi chính xác về điều gì?” Cả nhóm đều yên lặng lắng nghe, vì vậy tôi tiếp tục. “Hãy nghĩ một chút về nguyên nhân khiến nhân viên đó đưa ra nhận xét này.” Khi nhóm bắt đầu thảo luận về các khả năng khác nhau, không khí trong phòng thay đổi. Ai đó đã cho rằng có thể người phụ nữ đã thất vọng do không có khả năng làm công việc của mình. Một người khác cho rằng có lẽ người phụ nữ sợ mất việc do cô ấy không thể nói song ngữ. Người phụ nữ Latin có liên quan trực tiếp đến bối cảnh lúc đó thậm chí đã mạo hiểm khi không cố gắng để nắm rõ tình huống trước khi kết tội, có lẽ chính cô là người đã duy trì môi trường làm việc khó chịu mà cô phàn nàn. Đến cuối buổi hội thảo, năng lượng công kích đã tiêu tan và phát triển thành sự tò mò và thậm chí cả sự cảm thông. Nhờ thăm dò tình hình và từ bỏ những giả định cứng nhắc, cả nhóm đã có thể thay đổi năng lượng từ tích cực sang trung lập và cởi mở hơn, khai thông cách thức giải quyết mâu thuẫn dựa trên tinh thần xây dựng nhất.

Hiểu rõ về năng lượng của một người hoặc một nhóm người sẽ giúp chúng ta kết nối hiệu quả với họ. Cuối cùng, vấn đề không phải là các cá nhân bị cô lập, mà là cách những cá nhân này chia sẻ năng lượng của mình để tương tác, để hiểu nhau, và để kết nối.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: PHẢN HỒI LẠI ĐỐI PHƯƠNG Ở XUNG QUANH ĐIỂM NĂNG LƯỢNG HỌ ĐANG CÓ

Khi bạn đang phải đối mặt với khó khăn, thách thức, hoặc năng lượng không hiệu quả từ người khác, bạn có 4 quyền lựa chọn:

1. Thêm dầu vào lửa: Thường thì đây là phản ứng dễ dàng nhất và bản năng nhất, bởi để những suy nghĩ và cảm nhận của bản thân tự nhiên thoát ra ngoài không khó. Tuy nhiên, loại phản ứng này cũng cho thấy sự thiếu hiểu biết sâu sắc về đối phương hoặc tình huống. Việc ăn miếng trả miếng chỉ khiến vấn đề càng trở nên trầm trọng và lan rộng. Đó không phải là kết quả đáng có.

2. Xoa dịu. Hãy tưởng tượng một đồng nghiệp xuất hiện ở một cuộc họp và nổi giận về điều gì đó. Cô ấy tức tối và bạn đã xoa dịu bằng cách, “Chị hãy bình tĩnh đã, tôi chắc rồi mọi thứ sẽ ổn cả thôi.” Phản ứng này được coi là có thiện chí, nhưng hóa ra bạn chỉ đang cố gắng chống lại hoặc thay đổi nguồn năng lượng vô ích hoặc không hiệu quả của đối phương - có vẻ việc làm này càng đổ thêm dầu vào lửa, loại bỏ suy nghĩ hiện tại của đồng nghiệp đó và có thể gây hiểu lầm. Một lần nữa, hành động này không mang lại hiệu quả tích cực.

3. Né tránh. Đây có thể là một phương pháp hiệu quả, miễn là bạn khai thác nó một cách tích cực. Đôi khi giải pháp né tránh một tình huống khó khăn có thể chỉ ra rằng bạn đang thoái thác, né tránh nó với hy vọng rằng nó sẽ qua đi. Điều này có thể khiến người khác cảm thấy bị phớt lờ, khiến năng lượng tiêu cực tiếp tục tiếp diễn. Nhưng nếu bạn nhận ra sự góp mặt của bạn sẽ không giải quyết được vấn đề, né tránh sẽ tạo cho bạn cơ hội thay đổi cách tiếp cận và quay trở lại giải quyết tình hình một cách hiệu quả. Lựa chọn này cũng có thể cho người khác thời gian thay đổi thái độ và suy nghĩ theo hướng tốt hơn, và tham gia vào tình huống với nguồn năng lượng mang tính xây dựng hơn.

4. Luôn phản hồi lại đối phương ở xung quanh điểm năng lượng mà họ có. Đây là cách hiệu quả nhất giúp chuyển đổi năng lượng của đối phương nhằm kết nối hiệu quả hơn. Khi giao tiếp với những người khác, hãy đọc các tín hiệu họ gửi đi, lắng nghe những gì họ đang nói và xác nhận trạng thái năng lượng của họ bằng cách phản hồi lại họ một cách phù hợp - trên hoặc dưới mức năng lượng hiện tại của họ một chút. Đáp ứng chính xác năng lượng của họ sẽ không những giúp họ thoát khỏi trạng thái tiêu cực, mà còn để họ biết bạn hiểu những gì họ đang nói, điều đó sẽ tạo điều kiện cho họ điều chỉnh năng lượng theo hướng tích cực. Không nên phản ứng trước đồng nghiệp đang nổi giận kiểu như, “Hãy bình tĩnh, mọi chuyện sẽ ổn thôi,” mà nên là “Ồ, tôi không thể ngờ là điều đó lại xảy ra!” hoặc “Tôi nghĩ chị đang rất khó chịu vì điều đó.” Hãy đáp ứng năng lượng của đồng nghiệp gần với điểm năng lượng hiện tại nhất, sau đó dần nâng tâm trạng của họ lên, giúp đưa năng lượng của họ sang trạng thái ôn hòa hơn, cởi mở hơn.

Giúp những người khác thay đổi năng lượng sẽ làm tăng cơ hội kết nối và xây dựng mối quan hệ có ý nghĩa với họ. Nó cũng làm tăng sự tin tưởng và tạo ra “bộ nhớ tâm trạng”, một khái niệm chúng ta sẽ xem xét kỹ hơn trong chương 8.

Hãy tưởng tượng ra một kịch bản với ba kết quả tiềm năng. Giả sử có một cặp vợ chồng, Sheila và Charles, trên đường đến một sự kiện. Sheila đang lái xe nhưng có vẻ đã lạc đường và cô đang rất lo lắng bị đến trễ. Càng lòng vòng, cô càng khó chịu hơn, mất kiên nhẫn và không biết phải làm gì.

Charles, ngồi bên cạnh, biết Sheila ghét đến trễ. Ban đầu, anh phản ứng trước sự hoảng loạn của Sheila bằng sự tức giận và quát mắng. Lúc này, họ không chỉ lạc đường và đến muộn mà còn lao vào khẩu chiến. Charles khiến Sheila càng hoảng loạn hơn bằng cách thêm dầu vào lửa, cãi lộn cho đến khi tình hình vượt khỏi tầm kiểm soát.

Kết quả tình huống thứ hai có thể xảy ra là, Charles có thái độ bình tĩnh trước sự hoảng loạn của Sheila, “Em cứ bình tĩnh đã, không có gì to tát cả. Có ai quan tâm đến việc chúng ta muộn đâu.” Rõ ràng Sheila rất coi trọng việc đến đúng giờ, ngay cả khi Charles không như vậy và cô coi sự bình tĩnh của Charles là do anh phớt lờ lời cô và không hiểu những gì cô đang nói. Cô thậm chí còn suy diễn rằng theo anh thì cô đã tức tối vô ích. Vì vậy, cô ấy càng khó chịu hơn.

Kết quả thứ ba có thể xảy ra đó là, Charles nói với Sheila với giọng điệu thể hiện sự quan tâm, “anh biết em không thích đến trễ.” Sau đó, với giọng điệu nhẹ nhàng, thoải mái hơn, nhưng vẫn rất chu đáo, anh nói, “Được rồi, chúng ta vẫn còn khoảng 15 phút để đến đó. Chúng ta có nên gọi và báo với họ là chúng ta lạc đường không? Họ có thể chỉ đường cho chúng ta.” Lúc này, anh đang cố gắng để phản ứng lại thái độ của Sheila gần điểm năng lượng cô đang có nhất và giúp cô thay đổi từ sự hoảng loạn sang suy nghĩ tích cực. Charles đã chứng minh được rằng anh quan tâm và thấu hiểu vấn đề của Sheila, và nghiêm túc đưa ra năng lượng phù hợp với tình trạng của cô lúc đó nhưng với thái độ bình tĩnh hơn. Anh không cố kiểm soát tình hình khiến cô càng tức giận, thay vào đó đặt ra câu hỏi, tạo năng lượng tích cực mang tính xây dựng để cả hai cùng tham gia giải quyết vấn đề.

Tôi gọi phản ứng thứ ba này là dạng câu hỏi thăm dò hoặc câu hỏi gợi ý. Điều quan trọng là phải nhớ có thể bạn sẽ không nhận được câu trả lời như mong đợi, và hãy bằng lòng với điều đó. Thực tế, bạn không thực sự đang đặt ra câu hỏi mà là đưa ra tuyên bố ở dạng nghi vấn, và điều này không giúp dẫn đến cách giải quyết chung cho tình huống. Nếu bạn không nhận được câu trả lời như mong muốn, hãy cân nhắc xem còn cách nào khác hữu ích cho tình huống hay không và thử chiến thuật khác.

Ví dụ trước là một tình huống xã hội, nhưng các nguyên tắc này cũng vẫn được áp dụng trong kinh doanh. Mức độ tâm trạng và năng lượng có thể thay đổi một cách tích cực hay tiêu cực tùy thuộc vào hành động và phản ứng của các đồng nghiệp. Một đồng nghiệp trẻ của tôi, đảm nhận công việc mới được vài tuần, đã cảm thấy thất vọng khi một số điều khoản tuyển dụng không được thực hiện. Cô bày tỏ sự không hài lòng với một đồng nghiệp khác, và anh ta đã đáp lại bằng thái độ ngạc nhiên và vào hùa với sự tức giận của cô. Năng

lượng đáp lại đó ảnh hưởng ngay lập tức đến cô, cô đã đi thẳng đến phòng Nhân sự để khuyến nghị.

Hóa ra, những quyền lợi tuyển dụng đều được thực thi, do làm chưa làm đủ lâu nên cô chưa hiểu hết các thủ tục của công ty. May mắn thay tình huống không quá nghiêm trọng, dù đương nhiên, sau đó cô rất hối hận về việc khiếu nại cũng như việc chia sẻ sự thất vọng của mình với đồng nghiệp nọ. Điều đó đã ngay lập tức làm thay đổi mối quan hệ giữa họ, dựa trên hiểu biết về năng lượng mới được thu thập của cô.

Xây dựng bối cảnh:
Bạn sở hữu hiểu biết năng lượng kiểu nào?

Hiểu biết năng lượng là những gì bạn biết về năng lượng của riêng bạn, năng lượng tồn tại giữa bạn và người khác, dựa trên những trải nghiệm trước đó. Chìa khóa nằm ở nhận thức về hiểu biết năng lượng của bản thân. Nhận thức này cho phép chúng ta lập kế hoạch cho năng lượng mà chúng ta muốn để mọi người thấy, giao tiếp hiệu quả trong các tình huống hàng ngày, và điều chỉnh năng lượng của chúng ta trong những tình huống đặc biệt để ảnh hưởng tích cực nhất đến kết quả. Kiến thức là sức mạnh, hiểu biết về năng lượng cũng không phải là ngoại lệ.

Hiểu biết về năng lượng của chính bạn

Chúng ta đều có cá tính năng lượng riêng. Cá tính này được điều khiển bởi tính cách tự nhiên và tầm nhìn của chúng ta về cuộc sống – cách chúng ta quan sát và phản ứng với những tình huống khác nhau. Bạn biết gì về năng lượng của chính mình? Bạn biết những người khác hiểu nó như thế nào không? Ngay cả khi năng lượng chúng ta đang truyền tải mang tính tích cực, thì vẫn phải hiểu nó là gì, và điều chỉnh nó phù hợp theo từng tình huống để đạt được những kết quả khác nhau. Năng lượng "tích cực" không có nghĩa là "hạnh phúc". Thay vào đó, nó có nghĩa là bất cứ điều gì hiệu quả và đáng tin cậy đối với tình huống và với bạn trong tình huống đó.

Mary, một người bạn của tôi, là một phóng viên chuyên nghiệp và có tính tò mò "bẩm sinh", thường đặt ra rất nhiều câu hỏi về những gì đang xảy ra trong cuộc sống của bạn bè khi họ gặp nhau. Nhưng cô nhận thấy bạn bè cô thường xuyên không đặt lại câu hỏi cho cô. Bạn bè cô đều hiểu rõ tính cách đó, nhưng để xây dựng tình bạn giúp mở ra con đường "cho đi, nhận về", Mary phải có ý thức điều chỉnh xu hướng tự nhiên trong việc đặt ra các câu hỏi và đưa ra kinh nghiệm của bản thân vào đúng thời điểm trong các cuộc hội thoại. Chắc chắn, có một vài người bạn không để ý thấy những nỗ lực điều chỉnh năng lượng của Mary, nhưng hầu hết bạn bè cô, dù vô tình hay hữu ý, đã chú ý và bắt đầu nói chuyện với Mary về những gì đang diễn ra trong cuộc sống của cô.

Một trong những khách hàng của tôi, một phụ nữ tên Carrie, là người rất thích giao du và đưa ra tín hiệu "các bạn có thể dựa vào tôi". Cô tự hào khi luôn có mặt bên bạn bè lúc họ gặp khó khăn, và cô cũng thường là người gọi và hỏi han tình hình của họ sau khi khó khăn đã lắng xuống. Sau đó, cô phải trải qua biến cố và cảm thấy vô cùng thất vọng khi chẳng ai hỏi han đến mình. Mọi người đã không quan tâm đến cô như cô đã từng làm với họ. Cô đã gặp

những người bạn thân nhất của mình để tìm hiểu nguyên do và đã bị sốc trước câu trả lời của họ. “Cô có vẻ như không muốn được giúp đỡ,” một trong số họ nói với cô, và một người khác cũng nói: “Cô rất mạnh mẽ, và vốn chẳng bao giờ cần sự giúp đỡ của ai mà.” Nguồn năng lượng của một cô gái rắn rỏi và biết quan tâm đã khiến bạn bè cô nghĩ cô không muốn hoặc không cần sự giúp đỡ, nhưng sự thật hoàn toàn ngược lại. Bằng cách hạ thấp sự cảnh giác, giảm bớt sự mạnh mẽ, thay đổi năng lượng, trở nên dễ tổn thương hơn trong mắt bạn bè, cô đã có được sự hỗ trợ từ bạn bè khi cần.

Hiểu rõ năng lượng của bản thân giúp chúng ta biết khi nào nó mang lại hiệu quả và khi nào nó chống lại chúng ta. Các điều chỉnh năng lượng tùy theo thời điểm quan trọng có thể làm thay đổi năng lượng của một tình huống nhất định, khiến nó hiệu quả hơn đối với những người có liên quan, gia tăng sự hấp dẫn và các cơ hội kết nối.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: NĂNG LƯỢNG CỦA BẠN LÀ GÌ?

Để nắm bắt tốt hơn về định nghĩa năng lượng tự nhiên của bạn, cách thức khá đơn giản: Hãy hỏi mọi người. Chọn ít nhất 5 người, từ các khía cạnh khác nhau trong cuộc sống của bạn, và chọn người có thời gian biết về bạn lâu nhất. Bạn càng hỏi nhiều người càng tốt. Hãy bắt đầu với những câu hỏi sau:

■ Bạn muốn tôi phản ứng thế nào khi bạn đang tức giận? Khi bạn đang vui? Và khi bạn đang buồn?

■ Anh/chị mô tả tâm trạng nói chung của tôi như thế nào?

■ Chị thấy tính cách của tôi ra sao?

■ Theo cậu, thì tôi sẽ phản ứng ra sao khi mọi thứ trở nên tệ hơn?

■ Tôi là mẫu bạn bè/đồng nghiệp như thế nào?

Ghi lại phản ứng của họ và tìm kiếm các từ mô tả xuất hiện lặp lại nhiều lần. Rà soát những phát hiện của bạn để xem có sự khác biệt nào giữa những mô tả về công việc, gia đình và bạn bè. Đôi khi năng lượng mà chúng ta toát ra có thể khác nhau tùy thuộc vào môi trường, nhưng tất cả những nguồn năng lượng khác nhau này lại rất chân thực đối với chúng ta.

Hiểu biết năng lượng của bạn về những người khác

Ngay khi gặp gỡ mọi người lần đầu tiên, chúng ta bắt đầu xây dựng hiểu biết năng lượng về họ. Nếu bạn đã biết người đó, hãy tự hỏi: Hiểu biết năng lượng tồn tại giữa chúng tôi là gì? Khi đối mặt với nguồn năng lượng giữa hai người, hãy quản lý các kỳ vọng. Tôi gọi đó là các “kỳ vọng năng lượng”. Tại sao một người nào đó lại tự nguyện tìm đến bạn trong một tình huống cụ thể, và điều gì khiến bạn hướng đến một số người khác khi cần là gì? Những lựa chọn này dựa trên các hiểu biết về năng lượng mà chúng ta có về đối phương, do vậy, chúng là các kỳ vọng năng lượng của chúng ta. Bạn tiếp cận ai khi cố gắng tìm cách giải quyết một tình huống khó khăn với đồng nghiệp? Ai là người đầu tiên bạn hướng đến khi muốn được

giúp đỡ giải quyết vấn đề theo cách hoàn toàn mới? Bạn sẽ tìm ai khi cần nghỉ ngơi, giải trí hoặc vui vẻ?

Bằng việc hiểu rõ các kỳ vọng năng lượng về người khác, chúng ta có thể nắm được những gì chúng ta đang tìm kiếm và truyền tải mong muốn của chúng ta đến họ. Hiểu biết về năng lượng làm giảm những hiểu nhầm và thất vọng trong giao tiếp. Mặc dù hiểu biết về năng lượng và các kỳ vọng về năng lượng là những công cụ có giá trị trong việc khơi sâu hơn nữa các kết nối và đạt được kết quả tích cực, nhưng chúng ta cũng phải hiểu rằng luôn có khả năng chúng ta không đạt được các kỳ vọng của mình trong một số hoàn cảnh. Đừng sử dụng những khoảnh khắc đó để loại bỏ hiểu biết về năng lượng bạn tích lũy được, mà hãy điều chỉnh suy nghĩ của bạn để xác định xem bạn có thể tiếp cận người nào khác nhằm đạt được kết quả mong muốn hay không. Hãy luôn cởi mở với khả năng rằng các kỳ vọng năng lượng của bạn đôi khi xa rời thực tế và cần phải được đánh giá lại.

Tương tự như vậy, nhận thức về các kỳ vọng năng lượng của người khác về chúng ta cũng rất quan trọng. Điều này giúp chúng ta thực thi hiệu quả những kỳ vọng về bản thân. Hiểu biết này cũng có thể giúp chúng ta quyết định khi nào không nên đáp ứng các kỳ vọng bởi nếu làm vậy sẽ gây bất lợi.

Ví dụ, một người bạn thân của tôi, Bryan, đã chia sẻ câu chuyện về cuộc gặp gỡ của anh với đồng nghiệp, Jay, người đã đến chỗ anh để phàn nàn về sếp của họ. Jay cằn nhằn về về việc sếp không ký một dự án, mặc dù Jay đã làm lại nó không biết bao lần. Trước đây, Jay luôn hỗ trợ Bryan và muốn anh đứng về phía mình khi chống đối sếp. Bryan biết Jay kỳ vọng về những phản hồi của anh, nhưng anh cũng biết điều đó sẽ không khiến tình hình khá hơn. Bryan chỉ hỏi đơn giản: “Cậu chỉ muốn trút bực dọc, hay muốn lời khuyên của mình?” Anh đã đưa ra hai lựa chọn, về cơ bản buộc Jay chọn cách xử lý vấn đề, nhưng không đưa ra bất kỳ dấu hiệu nào cho thấy anh sẽ hùa với Jay trong quá trình nói xấu sếp.

Khi phải đối mặt chỉ với những tùy chọn, Jay hỏi xin Bryan lời khuyên. Bryan nói với Jay rằng anh hiểu Jay bực bội ra sao, nhưng có lẽ Jay nên trao đổi về dự án với sếp để đánh giá các điểm khó khăn, thay vì phản ứng mang tính chỉ trích một cách gay gắt. Cuối cùng Jay cũng hoàn thành dự án, và Bryan đã giúp anh bằng cách không lập tức đáp ứng các kỳ vọng năng lượng của Bryan.

Những gì chúng ta muốn – hay còn gọi là kỳ vọng năng lượng của chúng ta – có thể không phải là những gì giúp chúng ta có được kết quả như mong muốn. Nói cách khác, mọi người không phải lúc nào cũng tìm kiếm nguồn năng lượng hiệu quả. Không có cách nào chắc chắn để giải quyết tình huống này. Hãy tự hỏi, điều gì có thể giúp bạn vào lúc này? Và những gì sẽ giúp bạn trong thời gian dài? Nếu việc làm này có tác dụng, hãy hỏi những người khác các câu hỏi tương tự. Hãy cố gắng cân bằng giữa những gì họ muốn và những gì thực sự có thể giúp họ. Nếu bạn tham gia vào các kỳ vọng năng lượng không hiệu quả hoặc mang tính phá hoại, điều đó có thể làm tổn hại đến mối quan hệ hoặc ảnh hưởng xấu đến hoàn cảnh lúc đó hay không?

Năng lượng đích thực của chúng ta là thứ nhất quán, nhưng cũng có những lúc nó có thể bị ảnh hưởng tiêu cực bởi ngoại lực hoặc nội lực. Điều này không phủ nhận những hiểu biết

năng lượng mà chúng ta đã tích lũy được, thay vào đó nhắc nhở chúng ta cách khai thác những hiểu biết về năng lượng để tạo ra kết quả tích cực ngay cả trong những tình huống khó khăn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: NÓ CÓ MANG LẠI HIỆU QUẢ?

Năng lượng là yếu tố ngầm hiểu xuất hiện trong mọi trao đổi, vì vậy, việc bạn nhận thức được những năng lượng bạn mang đến bất kỳ tương tác nào rất quan trọng. Năng lượng của bạn có hiệu quả đối với bạn, hoàn cảnh lúc đó và các mối quan hệ? Năng lượng của những người khác ảnh hưởng đến những điều này như thế nào?

Thông thường, chúng ta thấy mình trải qua một phản ứng tiêu cực định kỳ đối với năng lượng của người khác. Để hiểu rõ hơn điều này, hãy tự hỏi:

■ Tôi nhận được gì từ trải nghiệm năng lượng chung này?

■ Người khác có thể nhận được gì từ nó?

■ Kết quả là gì?

■ Tôi có thể thay đổi phản ứng của mình bằng cách nào?

Aggie, một khách hàng của tôi, một nhà quản lý cấp trung khoảng 60 tuổi, mới li dị và không có con cái. Bà bắt đầu coi mọi tương tác ở văn phòng, dù lớn hay nhỏ, như là sự xúc phạm đến cá nhân. Khi tự đặt ra những câu hỏi này, bà đã phát hiện ra một số điều:

■ Bà đang dùng sự tức giận để tự bảo vệ bởi nó mang lại cho bà cảm giác an toàn hơn. Bà cũng đã để sự giận dữ bùng phát ở nơi làm việc, điều mà bà chưa từng thể hiện trước mặt chồng mình.

■ Năng lượng tiêu cực của bà đã khiến bà cảm thấy bị đồng nghiệp cô lập cả trong đời sống cá nhân lẫn công việc.

■ Nếu bà dừng việc suy diễn rằng mọi người đột nhiên tìm cách soi mói bà, thì Aggie có thể đã không mang sự giận dữ vào trong quá trình giao tiếp hơn, thay vào đó là nguồn năng lượng trung tính hơn giúp xây dựng sự hiểu biết, hòa nhập, và hiệu quả.

Nếu bạn tự đặt ra cho mình những câu hỏi tương tự và khám phá ra rằng năng lượng của bạn không mang lại hiệu quả cho một tình huống nào đó, hãy điều chỉnh nó một lần nữa bằng việc xem xét lại bài tập trước đó trong chương này (xem phần Áp dụng bí quyết: Thay đổi năng lượng của bạn). Ngoài ra, hãy quan sát kỹ hơn câu trả lời cho một câu hỏi cụ thể - Tôi có thể thay đổi phản ứng của mình bằng cách nào? - để đánh giá sự thay đổi năng lượng mà bạn muốn thực hiện. Nếu năng lượng của người khác không mang lại hiệu quả cho tình hình lúc đó, hãy hình thành hiểu biết về năng lượng mới với người đó bằng cách giúp họ chuyển đổi năng lượng của mình theo hướng tích cực hơn.

Ứng dụng mạng lưới: Một loại năng lượng khác

Một số người có phản ứng tiêu cực cố hữu với từ mạng lưới (networking). Những người khác ưa thích nó và một vài người trong chúng ta có phản ứng phụ thuộc vào năng lượng của bản thân tại thời điểm đó cùng những gì chúng ta dự đoán về tình hình lúc đó.

Hãy sử dụng hiểu biết năng lượng của bạn để xác định năng lượng mạng lưới của bạn. Năng lượng chân thực nhất của bạn xuất hiện trong những hoàn cảnh nào? Ví dụ, bạn có năng lượng tích cực tự nhiên nhất trong các bữa trưa hoặc bữa tối, nơi bạn có thể tập trung nói chuyện với một hoặc hai người tại bàn ăn không? Hoặc năng lượng tự nhiên nhất của bạn xuất hiện tại các sự kiện như tiệc cocktail, nơi bạn có cơ hội thực hiện các tương tác ngắn gọn với nhiều người khác nhau? Bạn có kết nối chủ động với người khác trong phần lớn các sự kiện ban ngày, hay trong các tương tác chỉ diễn ra sau giờ làm việc?

Năng lượng của chúng ta thay đổi tùy theo tình huống, địa điểm, không gian và thời gian trong ngày. Khi hiểu được năng lượng mạng lưới, chúng ta có thể sử dụng nó để tạo ra các cơ hội gắn kết hiệu quả nhất với bản chất của chúng ta. Khi chọn các tình huống mà bạn thấy thoải mái nhất – nói cách khác, những người phù hợp với năng lượng mạng lưới của bạn – con người thật của bạn sẽ xuất hiện.

Dù vậy, hãy nhớ rằng, điều quan trọng là phải nỗ lực hết sức. Điều này không có nghĩa là giả vờ được thoải mái, mà là tích cực chuyển dịch năng lượng của bạn trong những tình huống nhất định để mở rộng phạm vi và chiều sâu của các tương tác. Nếu cá tính năng lượng của bạn sôi nổi tự nhiên và thấy mình thường là trung tâm của cuộc hội thoại trong các tình huống mạng lưới, bạn có thể cũng muốn cho mọi người thấy bạn còn có thể là một người biết lắng nghe. Nếu giả định một phương pháp chu đáo và có thể đo lường được, hãy tìm kiếm cơ hội để thể hiện rằng bạn cũng có thể điều khiển cuộc trò chuyện. Bằng cách mở rộng các giới hạn về thời gian và cách thức, chúng ta phát ra năng lượng đích thực, từ đó gia tăng tiềm năng thực hiện cũng như xây dựng các kết nối có ý nghĩa.

PHẦN II. HỘI THOẠI: LÚC NÀO CŨNG PHẢI CÓ

Một vài năm trước, tôi tham dự một hội nghị bàn tròn trong ngành và gặp Alana. Cô ấy được sắp chỗ ngồi ở đầu bên kia bàn, vì vậy suốt hội nghị, chúng tôi chỉ trao đổi ánh mắt với nhau, nhưng sau khi nghe cô ấy phát biểu ý kiến trước nhóm, tôi rất tò mò muốn tìm hiểu thêm về cô ấy. Trong khoảng thời gian giải lao, tôi đã tìm Alana để nói chuyện.

Xét về bề ngoài, chúng tôi không có nhiều điểm tương đồng. Cô ấy lớn tuổi hơn tôi, không có con, mới đến khu vực này lần đầu tiên, và có chuyên môn mà tôi hầu như không biết. Nhưng chúng tôi đã dễ dàng trò chuyện cho đến khi sự kiện kết thúc. Chúng tôi đã quyết định dành thêm thời gian để trò chuyện, và hai giờ sau đó chúng tôi vẫn không ngừng tìm hiểu về những khía cạnh chúng tôi có thể kết nối, và những cách chúng tôi có thể giúp đỡ nhau. Cô có nhiều kinh nghiệm với cương vị một huấn luyện viên, nhưng cô thích trở thành một nhà đào tạo hơn. Bộ phận đào tạo của doanh nghiệp tôi khá phát triển, và tôi cũng rất thích kiểu công việc này, vì vậy, tôi cần tìm kiếm các đối tác có thể hỗ trợ nhu cầu huấn luyện khách hàng giúp tôi.

Bây giờ Alana và tôi vẫn cộng tác, và chúng tôi thường xuyên giới thiệu khách hàng cho nhau. Tuy nhiên, nếu chỉ quan sát vẻ ngoài khi gặp cô ấy, bỏ qua sự tò mò về cô ấy và cho rằng chúng tôi không có điểm chung, tôi sẽ không bao giờ có được mối quan hệ tốt đẹp này.

Tôi vẫn nhớ đã đi bộ về nhà tối hôm đó sau khi Alana và tôi gặp nhau, tự nhắc bản thân về triết lý của riêng tôi: Phải luôn trò chuyện. Mối quan hệ của tôi với Alana là một lời nhắc nhở đối với tôi về việc hãy nắm lấy mọi cơ hội kết nối. Hãy kéo ai đó vào cuộc trò chuyện thay vì im lặng, bởi bạn sẽ không bao giờ biết cuộc trò chuyện có thể dẫn đến đâu.

Dù chúng ta đang ở đâu trên bước đường sự nghiệp, các kết nối mới vẫn là một phần quan trọng của sự phát triển và tăng trưởng liên tục. Khi chúng ta mới bắt đầu, việc tạo ra và duy trì những kết nối này có thể sẽ khó khăn. Khi tiến bước trên sự nghiệp, các kỹ năng cơ bản như tạo dựng các kết nối mới một cách hiệu quả có thể hao mòn đi, bởi chúng ta không sử dụng chúng thường xuyên. Trong cả hai trường hợp, các mối quan hệ có ý nghĩa là con đường dẫn đến sự hiệu quả trong công việc, và các phương pháp để xây dựng những mối quan hệ đều như nhau: luôn tò mò, lắng nghe, tìm kiếm các điểm tương đồng, và tạo cảm xúc tích cực.

Trong 4 chương của phần này, chúng ta sẽ tìm hiểu sâu hơn về những khái niệm này để biết cách khai thác chúng hiệu quả trong quá trình tương tác, và hiểu lý do tại sao lúc nào bạn cũng nên trò chuyện.

5. BÍ QUYẾT VỀ SỰ TÒ MÒ

"Điều quan trọng là không ngừng đặt câu hỏi. Tò mò có lý riêng để tồn tại".

Albert Einstein

Sylvia và tôi đang cùng đứng trong một nhóm nhỏ tại một bữa tiệc cocktail. Chúng tôi đã nói chuyện với nhau trong vài phút, và khi nghe nói tôi là một huấn luyện viên, cô đã chia sẻ rằng cô đang suy nghĩ về việc thành lập công ty riêng. Tuy nhiên, ngay lúc đó, chồng cô xin phép họ có việc phải rời đi. Cô ấy đã đề nghị tôi cùng uống cà phê hoặc dùng bữa trưa sau đó, tôi đã đồng ý, bởi tôi luôn đáp lễ như vậy trong những tình huống kiểu này. Chúng tôi đã trao đổi danh thiếp.

Sylvia liên lạc sau đó vài ngày, và gợi ý hẹn ăn trưa. Tôi đã kín lịch nhưng vẫn cố gắng sắp xếp để gặp cô ấy. Và cuối cùng chúng tôi cũng chốt được địa điểm.

Khi đi bộ xuống đường để đến chỗ hẹn, có hàng ngàn việc phải làm cứ lởn vởn trong đầu tôi, và tôi đã tự hỏi mình nghĩ gì khi đồng ý hẹn gặp cô ấy. Chúng tôi chỉ mới trò chuyện vài phút, nhưng tôi lại ưu tiên cuộc gặp này hơn một vài nhiệm vụ quan trọng khác.

Khi ngồi ăn trưa, tôi đột nhiên nhận ra mình hầu như không biết gì về người phụ nữ này, và chúng tôi thậm chí không biết bắt đầu từ đâu, vì vậy tôi bắt đầu đặt ra các câu hỏi. Sylvia cũng háo hức muốn nghe thêm về công việc huấn luyện của tôi, và cô ấy cũng có rất nhiều câu hỏi cần đặt ra cho tôi về cuộc sống và các dự án của tôi. Tôi cho rằng cô muốn được tôi tư vấn về việc khởi nghiệp, vì vậy tôi đưa ra một vài lời khuyên.

Cô ấy càng chia sẻ về bản thân, tôi càng tò mò hơn. Hóa ra cô đã thành lập một công ty hỗ trợ trực tuyến, làm việc tại một trường học tư nhân và tổ chức các hội thảo cho thanh thiếu niên. Những điều đó thật hấp dẫn, và tôi muốn biết thêm về cách cô khởi động sáng kiến hội thảo cho thanh thiếu niên; lý do cô thành lập công ty hỗ trợ trực tuyến và các dịch vụ mà cô dự định cung cấp; và về cả những thành công của cô trong quá trình tổ chức các chương trình gặp mặt cho các trường tư thục.

Những kết nối giữa chúng tôi và những cơ hội đáng kể để hỗ trợ nhau tiếp tục được khơi mở. Tôi đã không biết sẽ nói những gì cho đến khi chúng tôi bắt đầu đặt câu hỏi cho nhau.

"Tò mò có ngày bỏ mạng" nhưng tôi có thể dám chắc rằng nó không bao giờ đưa một cuộc trò chuyện đến ngõ cụt. Trong thực tế, thể hiện sự tò mò thực sự về công việc, cuộc sống, sở thích, ý kiến, hoặc nhu cầu của một người là một cách tuyệt vời để bắt đầu một cuộc trò chuyện.

Bắt đầu bằng việc luôn tò mò

Đối với rất nhiều người trong chúng ta, việc bắt đầu một cuộc trò chuyện với ai đó có thể rất bất tiện. Nó thậm chí còn được coi là việc làm tẻ nhạt. Chúng ta có thể cảm thấy mình chẳng

có gì thú vị để thể hiện trước người khác, hoặc không muốn mất mặt khi nói điều gì đó ngu ngốc. Hoặc chỉ đơn giản là cảm thấy chúng ta không có thời gian để gặp gỡ một người mới hoặc làm quen với ai đó tốt hơn; và sau tất cả, cuộc sống quá bận rộn và chúng ta nghĩ mình không cần thêm bạn bè. Nhưng việc khơi mào cho các cuộc nói chuyện và tò mò về mọi người là cơ sở để xây dựng các mối quan hệ có giá trị, bởi sự tò mò tạo ra các kết nối – hay còn gọi là bí quyết về sự tò mò.

Khi bạn không biết cách bắt đầu một cuộc trò chuyện, hãy bắt đầu bằng cách tò mò. Và hãy nhớ: Mọi người thích nói chuyện. Bạn chỉ cần biết cách khơi gợi để họ chia sẻ. Tôi không có ý kéo họ vào một cuộc độc thoại trong khi bạn lắng nghe một cách thụ động. Một cuộc trò chuyện hiệu quả liên quan đến khả năng cho-và-nhận, đó là một cuộc trao đổi trong đó hai người thực sự tham gia vào quá trình trao đổi, lắng nghe, phản hồi và kết nối với nhau.

Bạn thực sự muốn biết gì về người đó? Bạn có đang tự hỏi điều gì sẽ biến dự án đó thành một thành công bất ngờ? Bạn đã từng nghe những thành tích xuất sắc về khả năng chơi quần vợt sân tường của người đó chưa? Nếu bạn rơi vào tình huống không biết gì về người đó, hãy đặt các câu hỏi chung về những điều bạn muốn khám phá – sở thích, mẫu gia đình hoặc những địa điểm nghỉ dưỡng phiêu lưu, hoặc bất cứ điều gì khác có thể. Chọn một chủ đề trọng tâm để tập trung trao đổi là tất cả những gì bạn cần để duy trì cuộc đối thoại. Trong quá trình trò chuyện, chủ đề này có thể dẫn sang chủ đề kế tiếp, cứ như thế và trước khi bạn biết chủ đề đó là gì, bạn đã hình thành nên kết nối.

Sự tò mò tạo ra các kết nối

Trước khi dùng bữa trưa cùng Sylvia, điều duy nhất tôi thực sự biết về cô ấy là cô ấy muốn mở rộng hoạt động kinh doanh, nhưng tôi thậm chí không biết cô ấy đang kinh doanh trong lĩnh vực nào. Tôi cho rằng cô ấy đề nghị gặp tôi vì muốn có một vài lời khuyên về cách phát triển doanh nghiệp. Khi tiếp tục đặt câu hỏi cho cô ấy, tìm hiểu cách tốt nhất có thể hỗ trợ cô ấy, tôi phát hiện ra rất nhiều điểm chung giữa chúng tôi. Tôi dần có hứng thú hơn với con đường phát triển sự nghiệp của cô ấy và đặc biệt phấn khích khi biết về công việc mà cô làm cho thế hệ thanh thiếu niên, một nhóm tuổi mà tôi đã muốn tự mình tìm hiểu nhiều hơn để phục vụ cho công việc. Khi quá nửa bữa ăn, tôi không còn là người đưa ra hướng dẫn giúp ích cho cô, mà chính Sylvia mới là người đưa ra những lời khuyên về cách tiếp cận các trường học, khi nào nên đặt trước các chương trình hội thảo với họ, và loại tài liệu nào có giá trị nhất đối với lứa tuổi đó. Đến cuối bữa ăn, tôi muốn nhờ cô tư vấn về cách tổ chức các cuộc hội thảo thanh thiếu niên mà tôi đã thiết kế và phát triển chúng thành một chương trình chính thức.

Sylvia đã không đến bữa trưa với mong muốn giới thiệu dịch vụ của mình, thế nhưng khi cô thấy chúng tôi có nhiều sở thích chung và có thể giúp đỡ lẫn nhau, cô đã rất hào hứng chia sẻ về chúng. Sự tò mò chân thành của chúng tôi về nhau đã giúp khám phá ra vô số điểm chung giữa hai người. Chúng ta sẽ thấy trong chương 7 rằng bí quyết về sự tương đồng có thể là một trong những tác nhân kết nối mạnh mẽ.

Nếu không tích cực bám sát sự tò mò của bản thân, Sylvia và tôi có thể đã không nhanh chóng phát hiện ra vô vàn những thứ mà chúng tôi có thể chia sẻ. Khi làm việc cùng nhau

trong dự án hội thảo về thanh thiếu niên của tôi, chúng tôi không chỉ thảo luận về các nhiệm vụ lúc đó mà còn chia sẻ về các hướng phát triển trong cuộc sống của nhau. Chúng tôi đã giúp nhau suy nghĩ dựa trên các bước tiếp theo của cả hai. Tôi đưa ra một số thông tin huấn luyện cho cô ấy, đồng thời cũng tư vấn cho cô ấy về cách phát triển kinh doanh. Chúng tôi đã thiết lập một mối quan hệ tương hỗ tiếp tục bền vững theo thời gian.

Sự tò mò chân thành có thể dẫn đến các cuộc trò chuyện hấp dẫn, đặt nền móng cho mối quan hệ bền vững. Ngay cả các chuyên gia dày dạn kinh nghiệm, những người hiểu và đã xây dựng thành công các kết nối có giá trị trong những năm qua cũng có thể hưởng lợi từ việc luôn tâm niệm việc phải có tính tò mò. Khi tiếp bước trên con đường sự nghiệp, chúng ta trở nên giàu có hơn và có thể quên đi giá trị của việc nuôi dưỡng các kết nối mới. Cho thấy sự quan tâm chân thành của bạn đến một người nào đó sẽ làm tăng sự hấp dẫn của bạn, và bạn sẽ không bao giờ biết nó có thể mở ra những cơ hội quý giá đến nhường nào.

Bạn có biết cách đặt câu hỏi?

Sự tò mò có vẻ đơn giản – chỉ cần bắt đầu đặt câu hỏi? Đó là một cách tiếp cận, nhưng thành công của nó phụ thuộc một phần vào mức độ khôn khéo ở câu trả lời của đối phương trong cuộc hội thoại. Bạn đặt ra các câu hỏi mở khi bắt đầu cuộc trò chuyện, hoặc khi cuộc trò chuyện rơi vào bế tắc. Sử dụng các câu hỏi thăm dò để tiếp tục cuộc đối thoại khi đã dành thời gian dài thảo luận. Chọn các chủ đề rộng mở hoặc tập trung vào một chủ đề cụ thể; điều đó không thực sự quan trọng miễn là câu hỏi của bạn giúp thỏa chí tò mò của bạn về người đó. Mục tiêu của bạn là khám phá ra mọi điểm chung và các giá trị bạn có thể mang đến cho người đó (khía cạnh giá trị của các tương tác với người khác sẽ tiếp tục được thảo luận trong chương 10).

Mở và…

Một câu hỏi mở chỉ đơn giản là một câu hỏi cần một câu trả lời nhiều hơn một hoặc hai từ. Thông thường, các câu hỏi mở bắt đầu bằng các từ để hỏi như cái gì, cách nào hoặc tại sao. Hỏi "Anh/chị đến đây có việc gì vậy?" sẽ khuyến khích đối phương đưa ra một câu trả lời đầy đủ, trong khi câu hỏi "Công ty điều anh chị đến đây sao?" chỉ mang lại câu trả lời có/không hoặc một câu hỏi ngược lại, "Thế còn anh chị thì sao?" Hầu như bất kỳ câu hỏi nào cũng có thể được trả lời bằng câu hỏi có/không hoặc một phản ứng có thể tóm lược trong một từ nhằm khuyến khích cuộc đối thoại. Thay dạng câu hỏi nghi vấn bằng câu hỏi có từ để hỏi sẽ giúp bạn khơi sâu hơn vào cuộc trò chuyện. "Anh có thích sống ở Atlanta không?" thành "Điều gì khiến anh thích sống ở Atlanta?" "Chị đã yêu cầu nhà cung cấp này sao?" thành "Nhà cung cấp này đã giúp công ty chị hoạt động hiệu quả hơn bằng cách nào?"

Khi bắt đầu một cuộc trò chuyện, hãy cố gắng liệt kê ra vài chủ đề trong tâm trí, đôi lúc bạn cần phải thảo luận về một vài chủ đề để duy trì cuộc đàm thoại. Phần mở đầu nên dựa trên con người và tình huống, liên quan đến người mà bạn đang nói chuyện và hoàn cảnh gặp nhau. Hai người có làm việc trong cùng ngành không? Hai người có cùng tham dự vào một sự kiện cụ thể? Hai người có sống gần nhau không? Đưa ra các câu hỏi mở phù hợp, thậm chí mang tính tổng quát, sẽ tạo ra bối cảnh cho cuộc đối thoại, từ đó thúc đẩy kết nối.

Sau khi bạn nói, “Xin chào, tôi là…”, hãy đưa ra một số câu hỏi mở như đề xuất ở đây, và đưa chúng vào các cuộc hội thoại khác nhau để giữ các kỹ năng kết nối và giao tiếp dưới dạng tối ưu.

Đặt câu hỏi khái quát/cá nhân

Khi gặp ai đó lần đầu tiên, đặc biệt nếu bạn đang ở một nơi xa lạ, thì việc tìm ra các câu hỏi mở liên quan đến cá nhân hoặc tình huống có vẻ khó khăn. Tuy nhiên, có rất nhiều câu hỏi dự phòng bạn có thể sử dụng trong những tình huống này, vì thế, hãy tận dụng chúng. Nhiều trong số những câu hỏi này có vẻ giống như những người mệt mỏi mà chúng ta đã nghe trước đây, vì thế, các phản ứng ban đầu của người đó có vẻ uể oải. Tuy nhiên, bạn có thể sử dụng các câu trả lời này để nắm bắt các chi tiết thú vị về người đó nhằm đặt ra thêm các câu hỏi và mở rộng cuộc hội thoại.

Bạn làm gì?

Mặc dù câu hỏi này có vẻ nhàm chán, nhưng nó rất đáng thử và cho thấy sự chân thành. Đây là một câu hỏi quen thuộc, và là câu hỏi bạn có thể đặt ra cho bất cứ ai. Điểm đáng chú ý của câu hỏi này là nó rất đáng tin cậy, “Bạn làm gì khi không làm việc?” Nếu bạn phát hiện ra người đó đã nghỉ hưu hoặc chưa xác định rõ tình trạng việc làm hoặc đó có thể là một chủ đề nhạy cảm, bạn có thể điều chỉnh bằng cách hỏi, “Chị đang làm trong lĩnh vực nào?” hoặc thậm chí “Anh/chị muốn làm gì tiếp theo?” Điều quan trọng khi sử dụng dạng câu hỏi này là phải lắng nghe và hiểu được câu trả lời, hay nói cách khác, bạn cần phải thực sự lắng nghe những gì người đó nói. Hãy cố gắng tìm hiểu về kiểu khách hàng hoặc thông tin hữu ích đối với người mà bạn đang nói chuyện thông qua phản ứng của họ, theo dõi bằng những câu hỏi mới. Họ đã chọn lĩnh vực mà họ đang hoạt động bằng cách nào? Nếu họ là doanh nhân, họ đã chốt được khách hàng đầu tiên ra sao? Các khả năng để kéo dài cuộc trò chuyện là vô tận, chỉ cần làm theo sự tò mò của bạn. Nếu đến lượt đối phương hỏi bạn, “Anh làm gì?”, hãy nắm lấy cơ hội mở ra các hướng khác nhau để kéo dài cuộc đối thoại. Bạn có thể trả lời bằng cách nói rằng, “Ý anh chị muốn nói đến công việc hay việc làm trong thời gian rảnh rỗi của tôi?”

Bạn nghĩ gì về kiểu thời tiết… này?

Câu hỏi về thời tiết là một tác nhân giúp phá tan không khí xa cách ban đầu. Một câu hỏi về tình hình bão gió, thời tiết ấm áp bất thường, hoặc lạnh cắt da cắt thịt có thể mở ra các kết nối hiệu quả hơn. Phản ứng có thể dẫn đến một cuộc trò chuyện về chi phí dọn tuyết hoặc so sánh với thời tiết tại quê hương của người đó. Nó cũng có thể dẫn đến các cuộc thảo luận về các điểm nghỉ mát ưa thích hoặc lý do tại sao thời tiết phù hợp hoặc không phù hợp đối với hoạt động kinh doanh của bạn. Hãy bắt đầu với một câu hỏi khái quát và sẵn sàng theo đuổi các chủ đề đối thoại tiếp theo dựa trên câu trả lời của đối phương.

Bạn có con không?

Đây có thể là một câu hỏi mở tuyệt vời cho các cuộc trò chuyện, ngay cả khi câu trả lời của đối phương là “Không”. Nếu câu trả lời là “có”, thì các chủ đề tiềm năng sẽ rất phong phú.

Nếu câu trả lời là "không", bạn có thể đuổi theo bằng một nhận xét vô tư như, "Vậy, chị có thể ngủ ngon cả đêm rồi?" hoặc "Tôi thèm khoảng thời gian được tự do trước khi có con", và quan sát phản ứng của đối phương.

Hỏi ý kiến của họ

Hỏi ý kiến đối phương về một vấn đề nào đó là một khởi đầu chắc chắn cho cuộc trò chuyện. Chọn bất cứ chủ đề nào bạn muốn – chính trị, thể thao, tin tức mới nhất từ Phố Wall – chỉ cần đảm bảo đó là điều bạn muốn trao đổi. Nếu không thực sự tò mò về nó, bạn sẽ không nhiệt tình trao đổi, và cơ hội bạn tiến tới một kết nối thực sự sẽ giảm.

Theo các chuyên gia dày dạn kinh nghiệm, đôi khi chúng ta quá vội vàng đi thẳng vào vấn đề. Chúng ta sẽ đều được hưởng lợi nhờ việc luôn tò mò và đặt các câu hỏi khác nhau. Hãy sẵn sàng chia sẻ ý kiến của bạn, dù sao bạn cũng đang cố gắng để thiết lập một cuộc đối thoại. Khi muốn có được ý kiến, tốt nhất là nên giữ quan hệ bang giao với người mà bạn cần tìm hiểu. Hãy nhớ, "nếu không có bất cứ điều gì tốt đẹp để chia sẻ, tốt nhất là nên im lặng." Điều này không có nghĩa là bạn phải nói dối suy nghĩ của mình, sự im lặng của bạn cũng rất có giá trị.

Có vô số các lựa chọn. Dưới đây là một vài ví dụ:

"Bạn nghĩ sao về diễn giả đó?

Đây là một lựa chọn thú vị bởi nó chỉ là một câu hỏi bâng quơ không chỉ đối với người được hỏi mà cả đối với bạn. Trước khi đặt ra câu hỏi này, hãy tự hỏi xem bạn có thực sự quan tâm, và lý do bạn nên làm vậy. Nếu bạn đặt câu hỏi nhưng không mấy hào hứng, đối phương sẽ phát hiện ra ngay. Nhưng hẳn là có vô vàn lý do giải thích việc bạn thực sự quan tâm đến lời đáp cho câu hỏi đó. Có thể bạn đã bỏ lỡ lời nhận xét của diễn giả đó hoặc muốn khẳng định lại ý hiểu của mình. Có thể bạn đang lập kế hoạch cho một sự kiện có liên quan đến diễn giả này. Khi đã rõ lý do quan tâm, bạn có thể tạo các câu hỏi hiệu quả nhất.

Anh nghĩ sao về CEO mới ở …?

Một biến thể khác của câu hỏi này là, "Anh nghĩ sao về các lựa chọn dự thảo vòng đầu tiên?" Hỏi về các sự kiện gần đây nhất của công ty hoặc các tin tức thể thao mới nhất tại thời điểm này có thể khơi mào cho cuộc trò chuyện về rất nhiều chủ đề – từ lịch sử việc làm đến các đội thể thao yêu thích. Đặt biệt, chủ đề về sự phát triển của công ty thường dẫn đến câu hỏi "Bạn làm gì?".

Anh/chị nghĩ gì về những thay đổi chính sách đối ngoại gần đây?

Mở ra một cuộc thảo luận liên quan đến vấn đề chính trị với người bạn vừa mới gặp có tính rủi ro rất cao, nhưng đó cũng là một cách tuyệt vời để thăm dò kết nối với người bạn đã quen thân. Tất nhiên, loại câu hỏi này chỉ nói bóng gió đến các khuynh hướng chính trị thay vì hỏi trực diện vấn đề. Nó cũng có thể dẫn đến rất nhiều các chủ đề khác. Ví dụ, nếu dẫn nguồn thông tin về việc đọc được một mẩu tin đặc biệt, bạn có thể mở ra một cuộc thảo

luận về tình trạng truyền thông ngày nay. Đặt câu hỏi về quan điểm chính trị của mọi người có thể dẫn đến các cuộc trò chuyện vô cùng hấp dẫn và tình cảm. Chính trị có xu hướng tiết lộ đối phương là người cực đoan hay hòa hợp. Nếu cả hai người đều hứng thú, thì hãy tiếp tục. Nếu câu chuyện diễn ra theo chiều hướng xung đột, hãy hạn chế nó bằng một nhận xét hòa giải hơn như, "Tôi chắc sẽ phải nghĩ thêm về quan điểm đó."

Đưa ra một giả định

Một biến thể của việc hỏi ý kiến ai đó là đưa ra một tình huống giả định. Các truy vấn này kích thích tư duy và thường dụ dỗ đối phương bước ra khỏi các kiểu phản ứng cố hữu của họ. Các câu hỏi giả định được sử dụng tốt nhất sau khi hai người đã trò chuyện được một lát, khi kết nối đã được hình thành và đang tiến triển theo hướng khả quan. Những câu hỏi này có thể tiết lộ những điều bất ngờ về đối phương, từ công việc đến đời sống cá nhân, từ thực tế đến những điều viển vông: "Bạn sẽ xử lý ra sao nếu nhận được sự tiến cử từ một trong những đồng nghiệp thân cận nhất của bạn?" "Bạn sẽ ra quyết định thế nào về tình huống đó nếu là CEO?" "Ba điều đầu tiên bạn sẽ làm nếu trúng xổ số là gì?"

Khi đặt ra các câu hỏi giả định, bạn phải luôn hiểu rõ thực tế rằng những loại câu hỏi này có thể khơi sâu thêm cuộc trò chuyện, nhưng nếu sử dụng sai cách, chúng có vẻ "đụng chạm" và khiến đối phương bối rối. Bạn có thể gây khó chịu cho đối phương khi mở đầu bằng câu hỏi truy vấn, "Anh/chị có phiền nếu tôi đề nghị anh/chị một việc không?" hoặc "tôi đang gặp vấn đề rất khó xử – vậy nên tôi sẽ đưa ra một tình huống giả định để anh/chị cho tôi xin ý kiến?"

Một số người tận dụng kiểu câu hỏi này rất tốt. Hãy nhớ lại ma trận phong cách giao tiếp trong chương 3. Những người có phong cách Zigzag và Đường tròn thích các câu hỏi giả định, những người có phong cách Zigzag có khung tư duy và giả thuyết khám phá ý tưởng, còn phong cách Đường tròn bao gồm các khía cạnh cá nhân của các câu hỏi và việc chúng có thể giúp đưa ra các giải pháp ra sao. Khi lựa chọn xem có nên sử dụng câu hỏi giả thuyết làm tác nhân mào đầu cuộc trò chuyện hay không, bạn nên xác định phong cách giao tiếp của đối phương trước tiên để xem người đó có cởi mở với kiểu truy vấn này không.

Tìm kiếm lời khuyên

Lời khuyên là tác nhân khơi mở một cuộc trò chuyện hiệu quả trong các trường hợp khi đối phương thực sự cần sự hỗ trợ. Khi mọi người có thể trợ giúp, thì việc làm đó sẽ khiến họ cảm thấy hữu ích. Điều này tạo ra ấn tượng tích cực, một khái niệm sẽ được trình bày chi tiết trong chương 8. Hãy rõ ràng về câu hỏi của bạn, dù cụ thể hay khái quát, để chúng phản ánh chính xác sự quan tâm của bạn. Nếu bạn hỏi điều gì đó, nhưng hóa ra, người khác không thể giúp được bạn, hãy duy trì hội thoại bằng cách hỏi xem người đó có ý tưởng nào giúp bạn có được thông tin đang tìm kiếm không. Có thể đưa ra lời khuyên dù khái quát cũng khiến hầu hết mọi người cảm thấy thoải mái và dễ dàng kết nối với bạn hơn.

Bạn có thể cho tôi biết cách để...?

Câu hỏi mở này có thể hơi khó khăn bởi người trả lời có thể hy vọng rằng khi bạn biết được hướng đi đến… (ví dụ quầy bar, spa của khách sạn, v.v…), cuộc đàm thoại sẽ kết thúc. Tuy nhiên, đó vẫn là một cách tiếp cận người khác rất tự nhiên và đơn giản. Nếu ai đó hỏi bạn loại câu hỏi này, hãy dẫn họ đến nơi cần đến và trò chuyện dọc đường đi.

Bạn có gợi ý gì?

Tùy thuộc vào hoàn cảnh, bạn có thể xin gợi ý về một buổi thảo luận, một khóa học, nhà hàng, hoặc một khách sạn. Loại câu hỏi này khởi đầu cho một cuộc trò chuyện dễ dàng và dễ đặt ra các câu hỏi tiếp theo đơn giản: "Sao lại như thế?" Bạn cũng có thể hỏi cụ thể hơn dựa trên phản ứng của đối phương, chẳng hạn như, "Nội dung của buổi thảo luận đó ở mức cơ bản hay nâng cao?" hoặc "Theo anh/chị nên ăn món gì?", "Vị giáo sư đó cho điểm khắt khe lắm ư?"

Khen ngợi

Khen ngợi một người nào đó là thể hiện sự ngưỡng mộ, tán thưởng. Một lời khen trái ngược hoàn toàn với những lời tâng bốc mang tính giả tạo, không chân thành. Những lời khen ngợi là dấu hiệu của sự tôn trọng. Tất nhiên, bạn phải thể hiện được sự chân thật trong lời khen của mình, tránh biến nó thành lời nịnh hót, nhưng nếu bạn thực sự ngưỡng mộ một điều gì đó và muốn bày tỏ tình cảm đó với đối phương, lời khen ngợi là cách tuyệt vời để mở đầu cuộc trò chuyện. Nó không chỉ tạo ra năng lượng tích cực giữa bạn và đối phương, mà còn xây dựng lòng tin và thúc đẩy hiểu biết giữa hai người. Khi mọi người nhận ra bạn chú ý đến điểm mạnh của họ, họ cũng sẽ bắt đầu tìm kiếm những điểm tích cực mà họ ngưỡng mộ về bạn. Kỹ thuật này thường mang lại hiệu quả nhất khi theo sau là một câu hỏi hỗ trợ phản ánh cảm xúc chân thành và sự tò mò của bạn.

Tôi thích chiếc áo sơ mi/ chiếc cà vạt/ chiếc khăn/ chiếc áo khoác/ chiếc vòng cổ của bạn.

Một câu hỏi rõ ràng nhưng hữu ích theo sau lời khen kiểu này là, "Anh/chị mua nó ở đâu vậy?" Tôi đã từng rất thích sợi dây chuyền của một phụ nữ, và khi tôi hỏi cô ấy mua nó ở đâu, cô ấy đã trả lời rằng: "Ailen". Câu trả lời của cô ấy đã dẫn chúng tôi vào cuộc trò chuyện sôi nổi về du lịch, một trong những sở thích của tôi. Câu hỏi "Ở đâu" theo sau mỗi lời khen ngợi sẽ mang lại rất nhiều chủ đề cho bạn: mua sắm, các truyền thống, vật lưu niệm gia đình, v.v… Bạn sẽ không bao giờ biết đến chúng cho đến khi bạn đặt câu hỏi.

Tôi nghĩ câu hỏi của anh thật sự rất thú vị.

Theo kinh nghiệm của tôi, nhận xét này phù hợp trong bối cảnh các cuộc họp, các bài phát biểu, hoặc sự kiện hội nghị. Bạn có thể theo sau lời khen này bằng một câu hỏi: "Anh/chị nghĩ gì về phản ứng của người đó?" Dạng khác của kiểu này mang lại hiệu quả rất cao khi xây dựng kết nối với các đồng nghiệp của bạn. Nếu đồng nghiệp của bạn xử lý xong một tình huống kinh doanh ấn tượng, hãy khen ngợi họ về điều đó, sau đó hỏi anh/cô ta cách thức và lý do họ chọn xử lý nó theo cách đó. Bạn không chỉ hiểu thêm về đối phương thông qua phản ứng của họ – và có thể cải thiện các kỹ năng giao tiếp của chính mình – mà còn tác động phù hợp khiến họ cảm thấy mình hữu ích và được công nhận.

Sử dụng tin tức: Truy vấn dựa trên các sự kiện

Loại truy vấn này có thể áp dụng với sự kiện bạn đang tham dự, một sự kiện đang diễn ra từ tờ nhật báo, hoặc thậm chí một sự kiện đời sống đơn giản như mua một chiếc xe hơi. Sử dụng sự kiện này như một điểm tham chiếu để tạo ra cuộc trò chuyện về các quan điểm chung lẫn các chi tiết cụ thể, và sử dụng các phản hồi để tiếp tục làm phong phú thêm cho cuộc trò chuyện. Dưới đây là một vài ví dụ về các gợi ý theo sau các câu trả lời tiềm năng.

Bạn đã từng đến sự kiện này trước đây chưa?

Sử dụng câu trả lời cho câu hỏi này để thảo luận về các sự kiện tương tự, đặt ra các câu hỏi theo sau so sánh sự kiện này với các sự kiện đối phương đã từng tham dự hoặc các sự kiện sắp diễn ra mà họ có thể quan tâm.

Bạn nghĩ sao về tin tức đó…?

Lựa chọn một sự kiện nổi bật vào thời điểm đó sẽ mở ra nhiều hướng đi tiềm năng cho cuộc trò chuyện hơn là đặt câu hỏi về một điều gì đó mơ hồ. Các câu hỏi theo sau có thể liên quan đến hoàn cảnh của những người trong câu chuyện, đến cách thức các hãng truyền thông khác nhau đưa tin về nó hay đến các sự kiện tương tự trước đó. Nếu đối phương không biết gì về tin tức đó, tất nhiên, họ sẽ không có nhiều thông tin để chia sẻ với bạn. Bạn có thể giải quyết tình huống này bằng cách nhanh chóng tóm tắt câu chuyện đó cho họ hoặc đơn giản là chuyển hướng chủ đề của cuộc trò chuyện.

Bạn đã bao giờ dùng sản phẩm của Honda chưa?

Đặt ra các câu hỏi thông thường như thế này có thể tiết lộ rất nhiều điều đáng ngạc nhiên. Một người bạn vừa mới gặp hoặc vẫn đang tìm hiểu sẽ thoải mái đưa ra ý kiến về một vấn đề trung lập như một sản phẩm tiêu dùng, và loại câu hỏi này khiến phần lớn mọi người cảm thấy bạn coi trọng ý kiến của họ nên mới đưa ra câu hỏi đó. Các câu hỏi theo sau có thể dẫn đến cuộc trò chuyện về giá gas, các phương pháp sản xuất của các nước khác nhau – thậm chí cả các kỷ niệm đáng nhớ về du lịch – tùy thuộc vào bạn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: TẠO THÊM CÁC QUYỀN CHỌN

Tôi đã đưa ra một vài ví dụ về nhiều kiểu mở đầu câu chuyện. Giờ đây là lúc để mở rộng mức độ thoải mái của câu chuyện và đưa ra đề nghị của riêng bạn. Đây là thách thức đối với bạn:

Đối với mỗi cách mở đầu cuộc trò chuyện đã được thảo luận - cá nhân, quan điểm, giả định, lời khuyên, lời khen và truy vấn dựa trên các sự kiện - hãy quan sát các ví dụ và thay đổi chúng theo một cách nào đó để áp dụng vào hoàn cảnh của bạn. Sau đó hãy đưa ra ít nhất là hai ví dụ cho từng loại. Cuối bài tập, bạn nên đưa ra một nhóm các câu hỏi để sử dụng khi mở đầu và duy trì cuộc hội thoại trong mọi tình huống.

Nghệ thuật thăm dò

Để duy trì một cuộc trò chuyện gắn kết, bạn phải tìm hiểu về nghệ thuật thăm dò. Một câu hỏi thăm dò sẽ đào sâu hơn vào chủ đề đang được thảo luận, mở ra nhiều chủ đề mới để cả hai cùng khám phá. Bạn đã biết được một số ví dụ về các câu hỏi thăm dò trong những phần trước. Các câu hỏi thăm dò là tác nhân dẫn dắt câu chuyện tuyệt vời khi cuộc đối thoại đang diễn ra sôi nổi.

Ngay cả những người tò mò nhất, đầy ắp ý tưởng về các câu hỏi thăm dò, đôi khi cũng rơi vào thế bí. Khi điều đó xảy ra, tốt nhất chúng ta nên đi theo sự dẫn dắt của đối phương. Trong quá trình trò chuyện, đối phương có gì thú vị nhất? Nếu nhắc đến một chủ đề mà đối phương không hứng thú, hãy chuyển chủ đề cho đến khi bạn nắm được chủ đề mà cả hai cùng hứng thú giúp duy trì cuộc đối thoại. Bạn càng nhận được những câu trả lời nhiệt tình, cơ hội để tiếp tục thăm dò theo những cách xây dựng kết nối càng cao.

Có ba loại câu hỏi thăm dò chính: làm rõ, hợp lý và mở rộng.

Câu hỏi thăm dò làm rõ: Tôi đã rõ chưa?

Một câu hỏi thăm dò làm rõ sẽ cho thấy bạn đang chú ý. Tổng kết hoặc tóm tắt những gì bạn vừa nghe được và hỏi xem bạn đã hiểu đúng ý của đối phương chưa hoặc, nếu chưa hiểu, hãy đề nghị họ giải thích chi tiết hơn. Các câu hỏi thăm dò cũng là những tác nhân tuyệt vời giúp duy trì cuộc trò chuyện bởi nếu bạn đang suy nghĩ về hướng tiếp theo của cuộc trò chuyện, chúng sẽ giúp bạn kéo dài thời gian. Hãy cẩn thận về cách đưa ra kiểu câu hỏi thăm dò này. Tránh các câu kiểu như, "ý anh/chị…?", tùy thuộc vào giọng điệu và người mà bạn đang nói chuyện, nó có thể bị hiểu thành bạn đang sốc, đánh giá, hoặc thậm chí là xúc phạm họ. Thay vào đó, hãy tóm tắt ý hiểu của bạn và sau đó kiểm tra độ chính xác bằng câu, "Tôi hiểu đúng ý anh/chị chứ?"

Câu hỏi thăm dò hợp lý: Sao lại như vậy?

Một câu hỏi thăm dò hợp lý nhắm đến việc hiểu được nguyên do của mỗi lựa chọn hoặc hành động. Có thể dùng câu hỏi "Sao lại như vậy?" thay cho câu hỏi "Tại sao?".

Dù có chủ ý hay không, tại sao vẫn là một từ thường ngay lập tức đặt đối phương vào thế phòng thủ. Nó khiến mọi người cảm thấy như thể họ đang bị thách thức và phải bảo vệ câu trả lời của mình. "Sao lại như vậy?" mang lại cảm giác tỏ ý muốn tìm hiểu một cách chân thành, làm giảm khả năng câu hỏi được hiểu như một sự công kích. Để giảm thiểu khả năng này hơn nữa, hãy xem xét giọng điệu và tốc độ của lời nói. Câu hỏi này có dạng dài hơn như, "Tôi rất tò mò, điều gì đã khiến anh/chị lựa chọn dự án đó thay vì các dự án khác?" sẽ mang lại cảm giác quan tâm và trang trọng hơn câu hỏi nhanh "Sao lại như vậy?"

Tuy nhiên, đừng vội vã thể hiện sự hiểu biết bằng cách lấp chỗ trống bằng câu trả lời của riêng bạn, ví dụ như nói rằng, "Sao lại như vậy? Có phải vì thế này, thế kia không?" Đưa ra câu trả lời cho chính câu hỏi của mình trước khi đối phương có thời gian để trả lời sẽ dập tắt quá trình giao tiếp và khiến họ cảm thấy như thể bạn không thực sự muốn nghe những gì họ nói.

Câu hỏi thăm dò mở rộng: Xin anh/chị hãy nói thêm về … được không?

Một câu hỏi thăm dò mở rộng nhằm mục đích tìm hiểu thêm thông tin về một câu trả lời nhất định. Câu nói ưa thích của tôi là, "Làm ơn hãy nói cụ thể hơn." Câu nói này mời gọi đối phương chia sẻ thêm về điều mà họ thấy hứng thú, một việc làm khiến họ cảm thấy thoải mái. Câu hỏi thăm dò mở rộng cũng cho họ biết rằng bạn thực sự quan tâm lắng nghe những gì họ đang nói, khiến họ cảm thấy thoải mái khi nghĩ họ đang không độc thoại. Các câu hỏi thăm dò mở rộng cho phép bạn lắng nghe và tìm hiểu sở thích và những quan tâm thực sự của đối phương – bạn có thể giúp đỡ họ bằng cách nào. Những cơ hội hỗ trợ sẽ nâng tầm cuộc trò chuyện và có thể giúp bạn phát triển các kết nối mạnh mẽ hơn. Hãy nhớ, vấn đề không phải là về bạn mà là về mối quan hệ.

Đừng thẩm vấn

Như đã đề cập, với bất kỳ kỹ thuật đặt câu hỏi nào, đừng hỏi trừ khi bạn muốn biết câu trả lời. Nếu không thực sự quan tâm, bạn có thể sẽ xao lãng khi người kia trả lời. Và lúc này, sự im lặng xuất hiện, dẫn đến khả năng duy trì cuộc trò chuyện sẽ rất thấp.

Khi đề cập đến điều thực sự quan tâm, các câu hỏi theo sau sẽ xuất hiện dễ dàng hơn, ngôn ngữ cơ thể và năng lượng tự nhiên sẽ phản ánh sự quan tâm và chú tâm của bạn. Nhưng đừng để tâm trạng phấn chấn ban đầu của bạn biến cuộc trao đổi thành cuộc thẩm vấn. Đặt ra các câu hỏi cho đối phương một cách dồn dập, gấp gáp, dù biết đó chỉ bởi bạn nhiệt tình, sẽ khiến họ có cảm giác bị "tấn công" và thấy cần phải tự vệ hoặc đề phòng bạn.

Hãy trò chuyện thoải mái, đừng biến cuộc đối thoại trở thành một cuộc thẩm vấn. Các cuộc trò chuyện là những cuộc đối thoại hai chiều, có độ ngắt quãng và những lời nói tự phát trong đó những người tham gia cuộc trò chuyện sẽ xem xét và tiếp thu thông tin từ đối phương. Việc chia sẻ thông tin về bản thân rất quan trọng, bởi nó giúp xây dựng mối liên kết thúc đẩy giao tiếp tốt hơn, khiến bạn hấp dẫn hơn và khiến bất cứ ai bạn đang nói chuyện cảm thấy thoải mái hơn khi chia sẻ.

Hãy luôn tò mò

Nếu giữ nguyên được sự tò mò, chúng ta sẽ luôn thoải mái và thành thật trong buổi nói chuyện, dù không biết nhiều về đối phương. Sự tò mò giúp ta phô diễn những điều tốt đẹp nhất ở bản thân và nhắc nhở ta làm mọi thứ một cách tự nhiên nhất để thúc đẩy các kết nối tích cực: duy trì giao tiếp bằng mắt hiệu quả, đặt ra các câu hỏi theo sau thú vị cho thấy ta thực sự quan tâm đến những gì họ nói. Chúng ta có những hành vi này là bởi sự tò mò không song hành với phiền nhiễu và sự thiếu chắc chắn. Chúng ta đang tập trung vào kết nối, và vì vậy đó là biểu hiện tự nhiên của chúng ta.

TRA CỨU HAY KHÔNG?

Thế kỷ XXI đã đặt ra một nghi vấn mới về câu hỏi mạng lưới lâu đời: Liệu bạn có nên thực hiện một nghiên cứu nhỏ trước khi tham dự một sự kiện? Với sự xuất hiện của Internet

24/7, chúng ta có thể bỏ ra hàng giờ nghiên cứu về con người, địa điểm và cả các sự kiện trong quá khứ, hiện tại và tương lai.

Một số chuyên gia có thể khuyên bạn nên tìm kiếm mọi thông tin có thể trước khi gặp gỡ một người nào đó hoặc tham dự một sự kiện nào đó. Tôi hiểu điều này. Và chắc chắn nó có thể gia tăng phạm vi các chủ đề mà bạn muốn biết. Nhưng câu hỏi của tôi là, bạn có còn tò mò nếu đã biết mọi câu trả lời? Và nếu bạn biết trước quá nhiều về một người, chẳng phải cuộc gặp gỡ sẽ trở nên bó buộc và gượng gạo sao? Đương nhiên đối phương cũng vậy.

Cuốn sách này tập trung chủ yếu vào vấn đề: nếu phương pháp tiếp cận của chúng ta trong việc kết nối với những người khác được tính toán quá kỹ lưỡng, nó sẽ mang lại cảm giác giả tạo và không thực sự hiệu quả như khi chúng ta có ý định chân thành. Tôi rất tin tưởng vào việc nghiên cứu về một công ty hoặc ngành công nghiệp nào đó trước khi tham dự một cuộc phỏng vấn hoặc sự kiện có mục đích. Bạn không muốn là kẻ biết tuốt, nhưng chắc chắn muốn được trang bị đầy đủ thông tin. Nhưng tra cứu về đối phương và tìm hiểu mọi thông tin về họ trước cả khi bạn thiết lập được mối quan hệ thực sự với họ có thể chặn mọi hướng đi tự nhiên dẫn bạn đến quá trình tạo ra kết nối.

Khi tôi chuẩn bị gặp một CEO khá nổi tiếng, tôi đã tra cứu trên Wikipedia để biết thêm thông tin về ông và dành 5 phút để đọc các mục mở đầu trước khi chuyển sang các thông tin khác. Việc tra cứu đã nhanh chóng giúp tôi mở rộng hiểu biết về sự nghiệp của ông, một điều rất hữu ích, nhưng tôi không tìm hiểu đủ nhiều về bản thân ông đến mức không còn gì để nói trong cuộc hẹn ăn trưa. Cuối cùng, tôi cũng nói với ông về việc tra cứu Wikipedia đó, và ông đã hào hứng rút điện thoại ra để kiểm tra xem có thông tin gì về mình trên đó. Nhưng quan trọng hơn, tôi đã không lạm dụng mục tra cứu.

Không có câu trả lời hoàn hảo cho tình thế khó khăn này, vì vậy, bạn phải tự quyết định những gì phù hợp với bạn. Theo tôi, hãy tra cứu đủ để nắm bắt được thông tin nền tảng về người đó nhưng đừng tra cứu quá sâu. Hãy để lại chút thông tin về người đó khiến bạn luôn cảm thấy tò mò. Khi chuẩn bị cho một cuộc gặp mặt hoặc một sự kiện, hãy “khảo sát tiền khả thi” nhưng đừng để Internet nuốt chửng bạn. Hãy cứ tò mò, nhưng đừng trở thành kẻ tọc mạch.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết về sự tò mò. Sự tò mò tạo ra các kết nối.

Bắt đầu bằng cách luôn tò mò. Khai thác sự tò mò của bạn để mở đầu cuộc nói chuyện và mở lối cho đối thoại.Học cách đặt câu hỏi. Các câu hỏi mở tạo ra các cơ hội đàm thoại; câu hỏi thăm dò là các câu hỏi theo sau giúp khơi sâu thêm kết nối mà cuộc trò chuyện tạo ra.

Đừng thẩm vấn. Hãy luôn tò mò, và tiếp tục đặt ra các câu hỏi để giúp cuộc trò chuyện diễn ra theo hướng mới hiệu quả, nhưng hãy nhớ, một cuộc thảo luận luôn mang tính tương tác. Chia sẻ về bản thân là một phần của trải nghiệm, và là phần quan trọng của việc xây dựng các kết nối.

Kiềm chế sức hút của Internet. Sử dụng Internet để chuẩn bị cho các sự kiện và các cuộc gặp mặt cũng như xây dựng nền tảng kiến thức, nhưng đừng nhiệt tình thái quá. Việc biết quá nhiều sẽ đặt bạn vào tình thế “không còn gì để tìm hiểu”, hạn chế sự tò mò và đánh lạc hướng bạn khỏi ý định giao tiếp thật sự ban đầu. Hãy tiết chế bản thân.



6. BÍ QUYẾT VỀ KHẢ NĂNG LẮNG NGHE

“Một người biết lắng nghe không chỉ nổi tiếng khắp nơi, mà anh ta còn nắm bắt được điều gì đó chỉ sau chốc lát.”

Wilson Mizner, nhà biên kịch

Jed, một trong những khách hàng của tôi, là cổ đông của một công ty quảng cáo hàng đầu. Khi thảo luận về ảnh hưởng của việc kiên nhẫn lắng nghe, ông đã kể cho tôi một câu chuyện về hai nhân viên trẻ của mình, Gerri và Ethan. Gerri và Ethan đều vừa mới tốt nghiệp đại học khi vào làm tại công ty nên không có kinh nghiệm làm trong lĩnh vực quảng cáo. Với cương vị lãnh đạo, Jed đã yêu cầu họ phác thảo ra các ý tưởng chiến dịch để trình bày trực tiếp với ông sau cuộc gặp mặt khách hàng để ông có thể nhận xét và đánh giá công việc của họ, đồng thời đào tạo họ hiệu quả nhất có thể.

Trong cuộc gặp đầu tiên với một khách hàng của công ty nước giải khát, khách hàng liên tục sử dụng từ tươi mát (fresh) khi mô tả các chiến dịch quảng cáo mà ông muốn thực hiện. Trong các đề xuất cho chiến dịch chuyển đến Jed sau đó, Gerri, một người ưa thích các môn thể thao và leo núi mạo hiểm, đã đưa ra ý tưởng quảng cáo về sản phẩm trên nền cảnh ngoài trời với hình ảnh một gia đình đang thưởng cảnh thiên nhiên. Ethan, một thành viên ban nhạc rock ở trường đại học, nghe đến “sự tươi mát” và nghĩ rằng khách hàng muốn thứ gì đó căng tràn nhựa sống, với nhiều người trẻ xuất hiện trong cảnh quảng cáo.

“Những ý tưởng này không hề tươi mới!” Jed nói với họ khi xem xét các chiến dịch quảng cáo đề xuất. “Tôi đã thấy các kiểu quảng cáo này quá nhiều lần. Khi khách hàng nói họ muốn thứ gì đó 'tươi mát', ông ta ám chỉ việc muốn thấy một thứ ông ta chưa từng thấy trước đó. Khi gặp khách hàng, các anh phải lắng nghe mọi thứ họ nói. Các anh không thể chỉ nghe những gì các anh cho rằng họ đang nói – đó là cách các anh mua rắc rối vào mình đấy.”

Khi cả đội gặp khách hàng về sản phẩm đồ uống lần sau đó, Jed đã rất ấn tượng với sự chu đáo của Gerri và Ethan. Mỗi người đều thể hiện được sự quan tâm và tỉnh táo của bản thân, và đặt ra các câu hỏi hay vào những thời điểm thích hợp. Sau đó, họ đã cùng nhau trình bày trước Jed và đưa ra một chiến dịch sáng tạo liên quan đến hình ảnh động. Jed rất thích ý tưởng đó nên đã chia sẻ nó với những người còn lại trong đội, cả đội đã cùng nhau đưa ra chiến dịch và tất nhiên, khách hàng rất thích ý tưởng đó của họ.

Cũng giống như sự tò mò liên quan chủ yếu đến việc đặt ra các câu hỏi tập trung, thể hiện sự quan tâm nhằm tìm kiếm các kết nối, lắng nghe đồng nghĩa với việc tiếp thu thông tin đối phương cung cấp một cách chủ động. Bạn cần phải đầu tư năng lượng và sự tập trung để tiếp thu những gì đối phương chia sẻ và ý nghĩa mà họ ám chỉ, và không chỉ lắng nghe những gì bạn nghĩ rằng họ muốn nói hay những gì bạn muốn họ mang đến cuộc nói chuyện.

Dù bạn đang ở đâu trên con đường sự nghiệp, thì lắng nghe vẫn là một kỹ năng mà bạn phải tiếp tục trau dồi. Ngay cả các nhà điều hành và đồng nghiệp trong ban quản lý cấp cao cũng nhận thấy rằng, khi nghe cấp dưới của mình nói, họ cũng không thể lắng nghe một cách hiệu quả nhất có thể. Lắng nghe là một kỹ năng luôn cần đến sự tỉnh táo. Cách bạn lắng nghe giữ vai trò rất quan trọng đối với hoạt động giao tiếp cũng như thông tin bạn nói ra, nó có ảnh hưởng rất lớn đến sự hấp dẫn của bạn.

Nghe để hiểu

Là con người, về cơ bản, ai cũng muốn và cần được hiểu, điều này được áp dụng trong mọi lĩnh vực của cuộc sống, từ đời sống cá nhân đến công việc. Nếu muốn người khác hiểu mình, chúng ta cần phải học cách thực sự lắng nghe và hiểu họ. Khi xây dựng các mối quan hệ, cách bạn lắng nghe cũng quan trọng như những gì bạn nói. Đây là nền tảng của bí quyết lắng nghe: Bạn phải nghe để hiểu.

Chúng ta thường bị cuốn vào các lịch trình, những mối quan tâm, các dự định, và lắng nghe mang tính hời hợt. Lắng nghe hiệu quả là điều mạnh mẽ nhất bạn có thể làm để xây dựng và duy trì một môi trường tin cậy và hợp tác. Các kỹ năng lắng nghe mạnh mẽ là nền tảng cho mọi mối quan hệ bền vững. Bằng cách lắng nghe chúng ta có thể:

- Xây dựng lòng tin
- Đánh giá nhu cầu
- Xác định lợi ích và niềm đam mê
- Khám phá ra những điểm tương đồng
- Nắm bắt được cảm xúc và năng lượng
- Xác định sở thích giao tiếp
- Khám phá các mối quan tâm đã được xác định hoặc tiềm ẩn

Và tại nơi làm việc, biết lắng nghe cũng giúp bạn:

- Xác định những động cơ thúc đẩy nhân viên
- Bán hàng hiệu quả hơn
- Hiểu được nguyên nhân sâu xa của mọi vấn đề hoặc hiểu nhầm trong giao tiếp
- Giảm xung đột
- Hợp tác và đổi mới cùng những người khác

Thấu hiểu những gì bạn nghe được, và hành động dựa trên hiểu biết đó, là cơ sở để nuôi dưỡng các kết nối cho phép bạn phát triển bản thân và sự nghiệp.

Khả năng lắng nghe của bạn đang ở cấp độ nào?

Trước khi có thể khai thác các kỹ năng nghe để mang lại hiệu quả tối ưu, chúng ta cần phải hiểu cấp độ khả năng lắng nghe của bản thân. Hãy coi đây là khả năng lắng nghe ở các cấp độ khác nhau, phục vụ mục đích khác nhau trong các cuộc trò chuyện và có ảnh hưởng rất quan trọng đến việc xây dựng các mối quan hệ. Nói cách khác, các mức độ khác nhau phản ánh mức độ tập trung và nỗ lực khác nhau cần có trong những quá trình thiết lập các mối quan hệ khác nhau. Khi nhận thức tốt hơn về cách thức và thời gian lắng nghe, bạn sẽ di chuyển dễ dàng hơn giữa các cấp độ trong các cuộc hội thoại hoặc tình huống.

Cấp độ 1: Lắng nghe hướng tâm

Lắng nghe hướng tâm là cấp độ lắng nghe cơ bản nhất. Đó là quá trình nhận thông tin từ đối phương và tìm cách liên hệ chúng với trường hợp của bản thân, chọn lọc những gì bạn nghe được thông qua kinh nghiệm của riêng bạn. Ví dụ, khi một người bạn nói, "Tôi thích màu xanh da trời", và câu trả lời của bạn là, "Ồ, tôi cũng vậy!" hoặc "Không, tôi thích màu xanh thẫm hơn". Bạn đang trả lời dựa trên sở thích và ý kiến cá nhân, cho dù có ý thức hay vô thức.

Hầu hết mọi người thường lắng nghe dựa trên mức này bởi nó dễ dàng, thoải mái và đương nhiên hiệu quả. "Lắng nghe hướng tâm" rất có giá trị cho việc thiết lập sự tương đồng, một thành phần rất quan trọng giúp tạo ra các kết nối và gia tăng sự hấp dẫn. Khi lắng nghe ở mức độ này, chúng ta thu nhận thông tin dựa trên quan điểm cá nhân, tìm cách liên hệ nó với trường hợp của bản thân, góp phần vào sự phát triển của cuộc đàm thoại. Chia sẻ quan điểm, suy nghĩ hoặc kinh nghiệm sẽ giúp bạn thể hiện sự đồng cảm, khiến đối phương cảm thấy đáng tin cậy, từ đó cởi mở về bản thân họ hơn. Bằng việc mở đầu theo cách này và truyền đạt suy nghĩ hoặc cảm nhận của bản thân về chủ đề đang trao đổi, bạn cũng cho thấy sự sẵn sàng tham gia vào cuộc đối thoại cũng như xây dựng lòng tin.

Tất nhiên, khi đi quá xa và quá lạm dụng nó, mức độ lắng nghe cũng có các hạn chế. Hãy nhớ, đây là việc lắng nghe, chứ không phải cơ hội nói thao thao bất tuyệt về bản thân bạn. Tôi từng tham gia một hội nghị thảo luận với một nhóm các chuyên gia khác. Một phụ nữ đã gia nhập nhóm, lắng nghe một lúc, và sau đó, khi một người trong nhóm đề cập đến việc anh vừa chỉ đạo một nhóm nghiên cứu phân tích các ứng dụng công nghệ tiềm năng mới trong công ty, người phụ nữ đó đã ngay lập tức lên tiếng: "Tôi cũng vậy!" và cô ấy nói không ngừng, gần như không để ai cất lời. Sau đó, tôi quan sát biểu cảm trên khuôn mặt của những người còn lại và thấy đều có chung suy nghĩ: "Cô ta đang làm cái quái gì thế không biết?" và "Khi nào cô ta im lặng?" Ngay cả khi muốn tham gia góp ý, chúng tôi cũng không có cơ hội. Cô ta rõ ràng đã không hiểu được các thông điệp không lời của nhóm; cô ta đã không được "lắng nghe" những gì người khác đang "nói" mà chỉ tập trung vào "diễn thuyết". Tình huống đó đã nhắc nhở tôi về tầm quan trọng của việc không chỉ lắng nghe bằng đôi tai mà cả bằng đôi mắt, thông qua việc nắm bắt được các tín hiệu không lời từ những người xung quanh.

Tôi giới thiệu về lắng nghe hướng tâm đầu tiên bởi đó là điểm xuất phát phổ biến và dễ dàng nhất, nhưng tốt nhất là nên kết hợp mức độ nghe này với các kỹ thuật khác, di chuyển qua lại giữa chúng trong quá trình trò chuyện. Sử dụng lắng nghe hướng tâm để tạo dựng niềm tin và sự tự tin đồng thời khiến cuộc trò chuyện trở nên cởi mở hơn. Khi nền tảng đã được thiết lập và kết nối ban đầu của bạn với những người khác bắt đầu hình thành nên mối quan hệ, lắng nghe hướng tâm sẽ giúp tăng cường hơn nữa sự liên kết.

Cấp độ 2: Lắng nghe ly tâm

Với lắng nghe ly tâm, bạn đang tập trung vào đối phương và liên hệ những gì họ nói với những gì bạn biết về họ. Khi bạn đang ở mức độ lắng nghe này và một người bạn nói cô ấy thích màu xanh da trời, phản ứng của bạn sẽ là, "Màu xanh da trời thực sự hợp với cậu," hay "Tại sao cậu lại thích màu đó?" Lắng nghe ly tâm thúc đẩy bí quyết tò mò; đó là khi bạn sử dụng các câu hỏi thăm dò mở rộng và các cụm từ như "Hãy nói cho tôi biết thêm về điều đó", và "Sao lại vậy?"

Người phụ nữ tại hội nghị đã từng "cầm trịch" cuộc trò chuyện ở phần trên sẽ mang lại hiệu quả cao trong giao tiếp hơn nếu bày tỏ kinh nghiệm của mình tương xứng với người đàn ông vừa mới nói bằng cách sử dụng sự nhiệt tình cấp độ 1 "Tôi cũng vậy!" và sau đó đưa ra câu hỏi theo sau cấp độ 2: "Dự án của anh là về lĩnh vực nào vậy?" Cô ấy sẽ thiết lập được sự tương đồng trong khi vừa tìm cách mở rộng cuộc nói chuyện, vừa thể hiện khả năng giao tiếp xuất sắc và vừa trao đổi thông tin. Kết hợp các mức độ lắng nghe khác nhau, luân chuyển sử dụng chúng một cách phù hợp, là cách hiệu quả giúp xây dựng các kết nối thông qua lắng nghe.

Cấp 3: Lắng nghe một cách trực quan

Lắng nghe trực quan mở rộng dựa trên lắng nghe cấp độ 2, nhưng thay vì chỉ tập trung vào những gì đối phương nói thông qua giọng nói, bạn chú ý đến cách thức nói, và cả những ngôn ngữ không lời. Bạn hiểu ngôn ngữ cơ thể của người nói và sự rung cảm nói chung mà bạn nhận được từ người nói. Lắng nghe trực quan là lắng nghe không chỉ lời được nói ra. Chúng ta còn phải quan sát cả giọng điệu, nét mặt, và tư thế của người nói. Khi lắng nghe trực quan, bạn nhận thấy khi một người nói thích màu xanh với giọng điệu bình tĩnh, bạn sẽ trả lời, "Cậu có vẻ rất điềm tĩnh khi nói điều đó. Cậu có thấy màu đó khá nhẹ nhàng không?" Bạn hiểu những gì đang được nói ra, "lời hóa" nhận thức của bạn, và hỏi để xác nhận lại điều đó.

Cho đến nay, trải nghiệm tuyệt vời nhất của tôi về lắng nghe trực giác xảy ra khi tôi tham gia khóa học cấp chứng nhận huấn luyện. Một phần của khóa đào tạo là tham gia các buổi huấn luyện với những sinh viên khác trong nhóm 3 người. Tôi cùng nhóm với Ellie và Naomi. Đến lượt Naomi đóng vai khách hàng, Ellie là huấn luyện viên, và tôi giữ vai trò người quan sát. Naomi vừa mới kết hôn, và chọn ý tưởng khi nào nên có con là chủ đề của buổi huấn luyện. Cô đưa ra phân tích hợp lý, với dẫn chứng rằng chồng cô vẫn đang theo học trường kinh doanh, và cô cũng vừa mới bắt đầu xây dựng doanh nghiệp riêng nên chưa có con vội. Mặt khác, cô phản đối ý tưởng đó, cô đã hơn 30 tuổi và lo lắng về việc phải chờ

đợi quá lâu. Ellie liên tục can thiệp bằng những câu hỏi để thúc đẩy thăm dò ý tưởng của Naomi.

Ellie đột nhiên nói với Naomi, “Tôi có cảm giác rằng chị đã sẵn sàng có con nhưng không muốn thừa nhận điều đó, bởi chị sợ chồng mình không sẵn sàng. Có phải vậy không?” Naomi nhìn Ellie tỏ vẻ kinh ngạc. Ellie không chỉ lắng nghe những điều Naomi nói, mà còn lắng nghe cả cách cô ấy nói. “Tôi nghĩ chị nói đúng,” Naomi nói,” Tôi đã sẵn sàng. Tôi không thể hiểu tại sao tôi chưa lo lắng về điều đó cho đến khi chị nói.” Bằng cách thấu hiểu cả những manh mối bằng lời và không lời, Ellie đã giúp Naomi làm rõ cảm nhận và suy nghĩ của cô về điều đó. Naomi đã nói chuyện với chồng về vấn đề này, dù cô có đôi chút do dự, và hóa ra anh ấy cũng đã sẵn sàng. Hai tháng sau đó, cô mang thai.

Chìa khóa cho khả năng lắng nghe trực quan đó là đừng giả định rằng bạn hiểu đúng những gì đối phương nói. Ellie đã xử lý vấn đề hoàn hảo, vì hai lý do: Một, cô bày tỏ ý hiểu của mình về tình huống bằng cách sử dụng các cụm từ: “Tôi có cảm giác...,” và thứ hai, cô ấy theo sau tuyên bố của mình bằng cách hỏi để xác nhận lại, “Có phải vậy không?” Cô ấy đã không cố gắng hết sức nói ra suy nghĩ của mình với Naomi, như thể đó là một kết luận tất yếu, và cô đã kiểm tra tính chính xác của khẳng định của mình bằng cách hỏi Naomi về suy nghĩ của cô ấy.

Lắng nghe trực quan không chỉ xảy ra trong các tình huống cá nhân. Nó mang lại hiệu quả rất lớn – và vô cùng quan trọng – ngay cả trong công việc. Nó giúp bạn nắm bắt được các sắc thái về giao tiếp và lắng nghe được các thông điệp không lời. Khi khách hàng của tôi, Aaron, được thăng chức, anh có một nhân viên mới từng là đồng nghiệp tên Shawn, và họ cũng là bạn bè. Ngay sau khi quyết định bổ nhiệm được công bố, Aaron nhận thấy Shawn có thái độ khác với anh. Shawn bắt đầu trả lời các câu hỏi của Aaron một cách cộc lốc, ít khi giao tiếp bằng mắt và đứng ngồi không yên bất cứ khi nào Aaron phát biểu trong các cuộc họp.

Aaron nói với tôi rằng anh ấy tin sự thay đổi thái độ của Shawn hẳn là do việc anh được thăng chức. Anh không chắc chắn đó có phải là đánh giá đúng đắn hay không, vì vậy chúng tôi đã lập kế hoạch tìm hiểu. Aaron đã đề nghị Shawn tham gia và mở đầu cuộc gặp mặt bằng câu, “Tôi muốn giải quyết các vấn đề và sự khó chịu do những thay đổi về cấp bậc giữa chúng ta gần đây gây ra. Anh có thể giúp tôi tìm cách giải quyết được không?”

Ban đầu, Shawn rất miễn cưỡng tham gia thảo luận. Aaron vẫn tiếp tục thăm dò bằng cách đặt câu hỏi, “Tôi có thể giúp anh thăng tiến trong công việc bằng cách nào?” Khi Shawn tin rằng Aaron thực sự muốn tạo ra một môi trường làm việc tích cực, cuộc trò chuyện bắt đầu chuyển hướng. Shawn chia sẻ về cảm giác của anh khi không còn được trao cơ hội mới trong công việc. Sau cuộc trò chuyện, Aaron đã chắc chắn rằng Shawn sẽ được tham gia các dự án sao cho anh vẫn tiếp tục phát triển được các kĩ năng của mình, và Shawn đã trở thành một trong những nhân viên làm việc hiệu quả nhất trong nhóm mới của Aaron. Nhờ lắng nghe bằng trực quan và kéo Shawn vào buổi trò chuyện, Aaron đã có thể nắm bắt được động lực khiến Shawn không thoải mái và thiếu tích cực đồng thời biến chúng thành động lực sinh lợi.

Lắng nghe trực quan khiến mọi người cảm thấy như thể đối phương quan tâm, thông cảm sâu sắc và chú ý đến họ. Ở mức độ sâu xa hơn, nó khiến họ cảm thấy được lắng nghe, do đó khả năng lắng nghe trực quan là một đặc điểm rất hấp dẫn. Nó xây dựng sự tự tin trong quá trình kết nối và giúp người nói cảm thấy như thể các nhu cầu của mình được hiểu và giải quyết.

Chìa khóa để lắng nghe trực quan hiệu quả là phải biết thời điểm phù hợp. Không thể duy trì mức độ lắng nghe này mọi lúc, bởi sẽ rất mệt mỏi. Và nếu bạn thể hiện khả năng lắng nghe trực quan với những người bạn vừa mới gặp hoặc không biết rõ, họ sẽ có cảm giác "bị bóc mẽ". Sử dụng phán đoán của bạn, và hãy nhớ bạn nên xen kẽ sử dụng các cấp độ lắng nghe vào những thời điểm thích hợp, đó là cách tốt nhất để khai thác điểm cho-và-nhận một cách tự nhiên trong cuộc trò chuyện.

Khi bạn lắng nghe trực quan, hãy thể hiện sự chu đáo bằng giọng điệu để cho thấy bạn đang đặt vấn đề chứ không phải giả định, và luôn cởi mở đón nhận ý kiến nếu quan điểm của mình sai lầm. Sai lầm trong lắng nghe trực quan chẳng có gì xấu; nó có thể tạo cơ hội cho những kết nối xa hơn. Nắm bắt được bản chất của một vấn đề cần đến cả một quá trình.

Chú ý lắng nghe!

Một phần quan trọng trong giao tiếp thành công là nhận thức được mức độ lắng nghe hiện tại của bạn. Bây giờ bạn phải xây dựng các kỹ năng bằng việc học cách lắng nghe hiệu quả hơn.

Rời khỏi bệ

Trong câu chuyện mở đầu của chương này, Gerri và Ethan lúc đầu có thể chỉ hiểu từ tươi mát theo định nghĩa của họ. Theo từ điển Merriam-Webster, có 15 cách sử dụng khác nhau của từ này. Vấn đề của Gerri và Ethan đó là họ chỉ tham khảo các phiên bản rút gọn về nghĩa của từ theo quan điểm cá nhân, mặc định định nghĩa của nó là định nghĩa đầu tiên xuất hiện trong tâm trí mỗi người họ.

Điều đó chỉ có ý nghĩa rằng tất cả chúng ta xử lý thông tin khác nhau, và đưa nó vào từ điển cá nhân. Cách chúng ta phản ứng trước các tình huống được định hình bởi những gì chúng ta đã trải nghiệm, và những trải nghiệm này là điểm tham chiếu của chúng ta.

Nói cách khác, đây là những gì tôi muốn gọi là "bệ" của bạn. Chúng ta dành cả cuộc đời để xếp chồng thông tin, kinh nghiệm, những cuộc gặp gỡ, và khi bắt gặp một tình huống mới, chúng ta quan sát chúng từ trên đỉnh "bệ" được xây dựng từ những kiến thức cá nhân được tích lũy trong nhiều năm. Mặc dù việc hình thành bệ diễn ra một cách tự nhiên, nhưng vấn đề là không có ai khác lên đó cùng với chúng ta, không ai nhìn ra thế giới bằng quan điểm giống hệt chúng ta.

Đó là lý do cho việc hãy cởi mở với quan điểm rằng nhận thức của chúng ta có thể không hoàn toàn chính xác và liên tục, hãy tự hỏi: "Tôi có thể hiểu tình huống này theo cách nào

nữa?”. Nhờ luôn lưu tâm đến các khả năng và thực tế khác nhau, chúng ta sẽ tạo ra các cơ hội thúc đẩy giao tiếp, hiểu biết và kết nối.

Sử dụng các câu hỏi thăm dò làm rõ sẽ gia tăng hiểu biết của bạn về quan điểm của người khác, sau đó sử dụng khả năng lắng nghe trực quan để nắm bắt đầy đủ ý nghĩa của chúng. Đặt bản thân vào vị trí của người khác để đánh giá cách suy nghĩ của họ, hay nói cách khác, hãy rời khỏi bệ!

Lắng nghe bằng đôi mắt

Chúng ta vừa tìm hiểu được rằng lắng nghe trực quan là lắng nghe những gì được truyền đạt bằng lời cũng như không lời. Đó là khả năng lắng nghe cả bằng tai lẫn mắt. Người phụ nữ tại hội nghị đã đột ngột cướp lời đối phương và kiểm soát cuộc trò chuyện có thể không biết gì về khái niệm này. Nếu biết lắng nghe bằng đôi mắt, hẳn là cô đã có thể “nghe” thấy những người còn lại trong nhóm muốn đóng góp ý kiến nhưng cảm thấy như thể bị “khóa miệng” khi cô ấy cứ nói thao thao bất tuyệt. Kết quả là, cô đã tự loại mình ra khỏi quá trình khơi sâu hơn nữa các kết nối của bản thân với nhóm cộng sự.

Chúng ta thường xuyên gặp các tình huống mà khả năng lắng nghe bằng đôi mắt rất được coi trọng. Khi thảo luận về một dự án mới tiềm năng với một nhóm nhân viên cấp dưới, những người đưa ra mô tả về công việc là những người chúng ta cảm thấy nhiệt tình nhất, ngay cả khi họ không nói rõ ràng như vậy. Khi nhận thấy cấp trên quên tên một đồng nghiệp cấp dưới, chúng ta có thể chuyển thông tin đó một cách tự nhiên vào cuộc trò chuyện để giúp cấp trên nhớ ra.

Kỹ thuật này cũng có thể rất hữu ích khi xác định đúng thời điểm để kết thúc cuộc trò chuyện. Khách hàng của bạn có đang nhìn đồng hồ và bắt đầu thu dọn tài liệu hay không? Đó là ám hiệu nên khép lại cuộc thảo luận. Nếu bạn không chắc chắn, hãy dò hỏi đối phương bằng cách nhận xét: “Tôi không muốn làm mất quá nhiều thời gian của anh/chị,” hoặc “Anh/chị có muốn có thêm thời gian để suy nghĩ về điều đó hay không?” Nếu người đó chối bỏ nhận định, bạn sẽ biết được rằng cô ấy vẫn muốn tiếp tục trò chuyện với bạn. Hãy dùng mắt để lắng nghe những biểu hiện không lời.

Nắm bắt được mục đích của bạn: Đối phó với sự mất tập trung

Lắng nghe tích cực có thể rất khó khăn, một phần bởi tâm trí của bạn rất dễ bị phân tâm. Để thực sự lắng nghe, bạn cần phải luôn linh hoạt và hòa hợp. Bạn phải tập trung.

Để làm được những điều này thậm chí còn khó khăn hơn nhiều, phiền nhiễu chồng chất phiền nhiễu. Rất nhiều lần tôi nhớ ra điều gì đó mà tôi đã cố nhớ và nó chẳng liên quan gì đến cuộc thảo luận mà tôi đang tham gia. Lúc đó, tôi bị phân tâm không chỉ bởi suy nghĩ, mà còn bởi quá trình cố nhớ ra suy nghĩ đó. Tất nhiên, tôi đã không dành trọn sự chú ý của mình cho người đang cùng trò chuyện.

Trong nhiều năm qua, tôi đã học được một số kỹ thuật kiểm soát những gián đoạn nội bộ và những yếu tố khiến tâm trí xao nhãng.

Hãy nói ra

Khi tâm trí của tôi bị cuốn vào sự xao nhãng, cách tốt nhất tôi thường dùng để xử lý nó không phải là che đậy mà đơn giản là nói ra. Tôi không thốt lên rằng, "Đợi đã, tôi đang bị phân tâm, vậy nên tôi phải hủy bỏ buổi hẹn với nha sĩ." Thay vào đó, tôi tìm cách tạm dừng về mặt tinh thần đồng thời để đối phương biết tôi vẫn rất quan tâm đến những gì họ đang nói. Trong những hoàn cảnh này, tôi chỉ nói: "Hãy đợi tôi một lát. Tôi không muốn bỏ lỡ phần câu chuyện còn lại với anh/chị, nhưng tôi vừa mới nhớ ra một điều rất quan trọng."

Bằng cách nói ra suy nghĩ thoáng qua, bạn sẽ làm giảm cơ hội đưa ra những tín hiệu không lời, thông qua nét mặt và ngôn ngữ cơ thể cho thấy bạn đang bị phân tâm mà vẫn chú ý đến đối phương. Thay vào đó, bạn có thể tái khẳng định rằng bạn rất hứng thú với những gì họ đang nói, bởi bạn chỉ cần vài giây để loại bỏ sự phân tâm và ưu tiên cho cuộc trò chuyện lúc đó. Biến kỹ thuật này thành thói quen. Sử dụng cả các phương pháp khác nữa (như được mô tả chi tiết trong các phần tiếp theo), nhưng luôn sử dụng chúng cùng với quy tắc "hãy nói ra".

Ghi chúng ra

Một trong những cách hiệu quả nhất để loại bỏ phiền nhiễu là viết chúng ra. Hãy mang theo bút và giấy mọi lúc, và nếu không thể, hãy sử dụng ứng dụng ghi âm và ghi chú trên điện thoại.

Đây cũng là một phương pháp cực kỳ hiệu quả để ngăn ngừa phiền nhiễu trong tương lai. Khi tham gia một cuộc họp, một cuộc trò chuyện và nghe thấy một điều gì đó hoặc có một ý nghĩ mà bạn không muốn quên, hãy ghi lại nó. Nó sẽ giúp bạn khỏi bị phân tâm khi cố gắng nhớ nó sau này. Bạn chỉ cần ghi chú vài từ hoặc cụm từ khóa để tác động đến bộ nhớ giúp bạn nhớ lại khi nhìn vào các ghi chú đó sau này.

Hãy kéo họ theo

Tôi tham gia tiệc tối ở nhà hàng xóm ngay sau khi chúng tôi chuyển đến một thành phố mới. Bụng tôi réo gào, và lúc đó, tôi đã nửa đùa nửa thật nói với những người hàng xóm mới của tôi rằng tôi không thể tập trung được do cơn đói hành hạ cho đến khi anh chàng mang đĩa thịt gà xiên đi ngang qua. Tôi đã bày ra trò xem ai thu hút được những người mang món khai vị đến phía chúng tôi. Hóa ra tôi không phải là người duy nhất không được lót dạ trước sự kiện này, và lời nói đùa của chúng tôi đã giúp phá tan không khí gượng gạo của buổi nói chuyện kéo dài đến nửa đêm hôm đó.

Khát là sự mất tập trung có thể mang lại tác động tích cực. Khi cáo lỗi để đến quầy bar, hãy hỏi xem mọi người muốn uống gì. Việc làm này cho thấy sự tinh tế cũng như sự quan tâm của bạn đối với việc duy trì cuộc trò chuyện. Hoặc bạn có thể đề nghị bất cứ ai đến quầy bar cùng. Đó là một cách tuyệt vời để duy trì cuộc trò chuyện với một hoặc hai người trong nhóm và có thể hòa nhập với những người mới hoặc cả nhóm.

Xen vào, trì hoãn và theo sau

Đôi khi tâm trí bị lơ lửng bởi chúng ta cảm thấy mệt mỏi và không mấy hứng thú với chủ đề đang được thảo luận. Khi điều đó xảy ra, hãy làm mới cuộc thảo luận. Một chủ đề mới thú vị có thể khiến tình hình trở nên sôi nổi hơn. Hãy đặt câu hỏi hoặc kể một câu chuyện liên quan đến cuộc thảo luận lúc đó để chuyển hướng. Đừng đột ngột thay đổi chủ đề, bởi việc đó sẽ khiến hầu hết những người khác cảm thấy khó chịu, thay vào đó, hãy cố gắng khai thác điểm trọng tâm của buổi thảo luận.

Khi quá mệt mỏi đến mức không còn sức để trò chuyện, tốt nhất là hãy trung thực về điều đó và xem bạn có thể hoãn cuộc thảo luận không. Chúng ta đều bận rộn, và ai cũng hiểu sự mệt mỏi đó. Hãy "nói ra", và tìm hiểu xem bạn có thể sắp xếp một cuộc thảo luận vào lúc khác được không. Tuy nhiên, bạn phải đảm bảo đối phương không cảm thấy bị xúc phạm. Hãy nói với họ rằng cuộc gặp gỡ rất quan trọng đối với bạn, nhưng tình trạng hiện tại của bạn không phù hợp để nói chuyện hoặc trao đổi. Hãy thể hiện nhã ý sắp xếp hẹn lại cuộc gặp mặt sớm nhất có thể. Bởi bạn là người đã trì hoãn, nên hãy chủ động hẹn gặp sau.

Bạn lắng nghe giỏi đến đâu?

Trong tuần đầu tiên của tôi tại trường kinh doanh, một trong những giáo sư của tôi nói rằng, "Những người hướng ngoại dễ sống hơn trong xã hội này." Đây là một tuyên bố mang tính khiêu khích, và tôi luôn suy nghĩ về nó trong những năm qua. Tôi đồng ý về cơ bản, điều đó không có gì sai, nhưng tôi nghĩ những người hướng nội cũng sở hữu những kỹ năng đặc biệt rất hữu ích trong quá trình tạo dựng các mối quan hệ và phát triển các kết nối. Người hướng nội có xu hướng suy nghĩ và lắng nghe trước khi nói. Họ thiên về khả năng đặt câu hỏi thay vì diễn giải, và điều này khiến họ phù hợp hơn người hướng ngoại trong việc nắm bắt được bí quyết của sự tò mò và lắng nghe.

Nhận thức được phong cách lắng nghe của bạn, hiểu được mức độ tự nhiên trong khả năng lắng nghe và những điểm bạn có thể cải thiện kỹ năng của bản thân là một trong những bước đầu tiên trong việc khai thác toàn bộ sức mạnh của bí quyết lắng nghe. Lắng nghe là một kỹ năng rất quan trọng, và nó là một trong những kỹ năng có thể học hỏi được. Vì vậy, hãy mài giũa các kỹ năng của bạn ngày càng tốt hơn.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: KỸ NĂNG LẮNG NGHE CỦA BẠN NHƯ THẾ NÀO?

Tất cả chúng ta đều có thế mạnh tự nhiên như những người biết lắng nghe, và đều có cách để cải thiện kỹ năng nghe của bản thân. Hãy xem lại danh sách các đặc điểm về khả năng lắng nghe trong Bảng 6-1. Trong cột thứ nhất là những đặc điểm của người biết lắng nghe, cột còn lại là những hành vi phổ biến khiến lắng nghe không hiệu quả. Hãy đánh dấu 3 đặc điểm trong danh sách NÊN LÀM mà bạn muốn tích cực làm việc để nâng cao kỹ năng nghe của bạn. Sau đó khoanh tròn các mục mà bạn đã làm tốt, để củng cố những thói quen lắng nghe tốt. Trong cột KHÔNG NÊN, hãy đánh dấu 3 đặc điểm thường thấy mà bạn muốn hạn chế nhất.

Bảng 6-1. Các đặc điểm về khả năng lắng nghe.

NÊN	KHÔNG NÊN
Duy trì giao tiếp bằng mắt	Gián đoạn
Hạn chế việc nói chuyện của bạn	Có dấu hiệu thiếu kiên nhẫn
Tập trung vào người nói	Phán xét hoặc tranh luận về tư duy
Đặt câu hỏi	Làm nhiều việc khác nhau trong cuộc trò chuyện
Quản lý cảm xúc của bạn	Đưa ra các ý tưởng của bạn
Lắng nghe cả bằng mắt và bằng tai	Nghĩ xem nên nói gì tiếp theo
Lắng nghe các ý tưởng và cơ hội	Đưa ra các kỳ vọng hay những định kiến
Cởi mở trò chuyện	Phòng thủ hoặc cho rằng mình đang bị tấn công
Xác nhận ý hiểu, và tóm tắt lại ý hiểu	Sử dụng ngôn ngữ cơ thể khép kín, hạ mình hoặc công kích
Đưa ra thông điệp không lời trong lúc lắng nghe (gật đầu, cười)	Lắng nghe bằng những thành kiến hoặc khép mình trước những ý tưởng mới
Phớt lờ phiền nhiễu	Ngắt lời hoặc kết câu của đối phương

Cải thiện kỹ năng nghe của bạn

Hãy nhớ rằng, tất cả chúng ta đều có cơ hội thay đổi. Đầu tiên, hãy tự động viên khi làm tốt điều gì đó. Thừa nhận một cách có ý thức điểm mạnh của chúng ta sẽ giúp củng cố chúng.

Tiếp theo, hãy xem xét các hành vi mà bạn xác định rằng mình cần thay đổi hoặc trau dồi, từ đó lập kế hoạch. Bạn sẽ cải thiện kỹ năng nghe của mình trong lĩnh vực này bằng cách nào? Đọc lại phần "Nắm bắt sự xao nhãng" để tìm kiếm một số ý tưởng về quản lý những gián đoạn tinh thần và duy trì sự tập trung của bạn. Mỗi người có một kế hoạch khác nhau.

Bạn cũng có thể biến các điểm yếu thành điểm mạnh bằng cách coi chúng như các điểm kết nối trong cuộc trò chuyện. Nếu bạn biết “hạn chế việc nói” là một điểm bạn muốn cải thiện (bởi trong khi đàm thoại, bạn có thể nhiệt tình thái quá dẫn đến việc xen ngang lời đối phương và khiến họ cảm thấy bạn thiếu lịch sự), hãy nói với mọi người bằng giọng điệu nhẹ nhàng nhưng thẳng thắn: “Nếu tôi làm gián đoạn anh chị, hãy nhắc nhở tôi.” Đối với những người không nói quá nhiều, thật khó chịu khi cảm thấy bị gián đoạn. Bằng cách đề nghị họ báo hiệu hành vi “gián đoạn” khi bạn làm điều đó, bạn đã thực hiện được hai điều: Bạn khiến người khác ý thức được rằng bạn chủ động cố gắng để trở thành người biết lắng nghe hơn, và bạn được báo hiệu khi có các hành vi tiêu cực xuất hiện. Bạn càng nhận biết được hành vi này, càng dễ sửa chữa nó. Nếu ban đầu, bạn cần người khác giúp nhận ra khi nào bạn có hành vi đó, đừng cảm thấy xấu hổ. Chẳng bao lâu nữa bạn sẽ nắm bắt được bản thân và có thể tự mình điều chỉnh được nó.

Biết lắng nghe là cả hai bên cùng thắng

Lắng nghe ở các mức độ sâu hơn không chỉ liên quan đến khả năng thật chú ý tới người khác. Nó còn liên quan đến việc tham gia tích cực xây dựng mối quan hệ. Và nó cũng liên quan đến bạn. Là một người biết lắng nghe hiệu quả, bạn sẽ thiết lập những kết nối mạnh mẽ hơn với những người mà bạn trò chuyện, bạn sẽ hiểu rõ hơn về những gì được nói ra, và bạn sẽ rút ra được nhiều điều từ các cuộc hội thoại nói chung.

Natan, một khách hàng cũ của tôi và giờ đây là một người bạn, đã chia sẻ ý tưởng này với tôi vào một ngày nọ. Tôi rất thích nói chuyện với anh, một phần vì tôi cảm thấy mình thực sự được lắng nghe. “Anh khiến tôi cảm thấy như thể anh đang nuốt từng lời của tôi vậy,” tôi nhớ đã nói như vậy. “Tôi cảm thấy không chỉ được lắng nghe, mà còn được quan tâm.” Natan mỉm cười và nói, “tôi không phải lúc nào cũng là một người biết lắng nghe.” Khi anh nhận ra việc không biết lắng nghe mọi người sẽ khiến họ cảm thấy bị bỏ rơi và phớt lờ vì vậy, anh đã bắt đầu cố gắng để thực sự lắng nghe. Và khi làm vậy, anh giải thích, “tôi đã thấy mình mất mát rất nhiều từ các cuộc trò chuyện!” Anh đã coi những nỗ lực nâng cao kỹ năng lắng nghe là điều có lợi nhất anh đã làm để cải thiện cuộc sống cả ở trong khía cạnh cá nhân lẫn công việc.

Lắng nghe tốt cũng là con đường giúp thực thi các bí quyết của sự hấp dẫn. Trong chương trước, chúng ta đã thấy nó hỗ trợ cho bí quyết về sự tò mò. Trong chương 7, chúng ta sẽ thảo luận việc nó đã tăng cường bí quyết về sự tương đồng ra sao, và chương 8 sẽ quan sát tầm ảnh hưởng của nó đến những gì tôi gọi là “bộ nhớ tâm trạng”. Lắng nghe là một tòa thành kiên cố: Hãy tiếp tục nâng cao kỹ năng nghe và nó sẽ tự nhiên kéo theo sự hấp dẫn của bạn.

7. BÍ QUYẾT VỀ SỰ TƯƠNG ĐỒNG

“Phần lớn sức sống trong tình bạn nằm ở sự tôn trọng những điểm khác biệt, chứ không chỉ đơn thuần là tận hưởng các điểm tương đồng.”

James L. Fredericks, nhà thần học

Thời kỳ mới khởi nghiệp, tôi làm việc cho một ngân hàng và được giao một dự án mới với một nhà cung cấp mà CEO của họ là một người đàn ông tên Mateo. Xét về bề ngoài, Mateo và tôi khác nhau hoàn toàn: giới tính, tuổi tác, tôn giáo, dân tộc, nền tảng giáo dục, sở thích, trình độ nghề nghiệp cũng như cuộc sống gia đình. Anh ta là dân công nghệ, tầm 30 tuổi, đã lập gia đình và có ba con. Mateo là người gốc Ukraina và rất tôn trọng các truyền thống văn hóa bản địa. Tôi là một cô gái 20 tuổi độc thân, sở hữu tấm bằng MBA với trách nhiệm và các ưu tiên chỉ là công việc và sự vui vẻ.

Dự án yêu cầu phải giao tiếp và hợp tác liên tục để đảm bảo rằng các tuỳ biến của công nghệ mà chúng tôi đang nghiên cứu đáp ứng được nhu cầu kinh doanh theo mục đích. Tôi phải thừa nhận mình đã không nghĩ Mateo và tôi sẽ làm việc được với nhau. Trong tâm trí tôi, việc phải cộng tác với người đàn ông này chẳng lấy gì làm vui vẻ. Nhưng ngược lại, khi đắm mình vào dự án, chúng tôi đã phối hợp ăn ý đến bất ngờ. Chúng tôi thấy rằng cả hai đều có phương pháp làm việc tương tự nhau. Cả hai đều thích tư duy vượt khỏi lối mòn và hứng thú với bất cứ điều gì mới mẻ hoặc thách thức. Chúng tôi cùng hài hước và khá nhiệt tình trong việc giải quyết các vấn đề một cách sáng tạo.

Mặc dù không có những điểm chung hiển nhiên, nhưng chúng tôi có rất nhiều điểm tương đồng liên quan đến thái độ làm việc và phong cách quản lý; chúng tôi đã làm việc ăn khớp với nhau – thực tế, cuối cùng, Mateo đã kéo tôi ra khỏi ngân hàng đang làm việc để đầu quân về công ty của anh. Anh trở thành một trong những cố vấn đáng ngưỡng mộ nhất của tôi, và cũng là một người bạn thân thiết. Anh ủng hộ việc tôi rời lĩnh vực tài chính và bắt đầu sự nghiệp kinh doanh riêng, và chia sẻ nhiều kinh nghiệm quý báu khi tôi lập gia đình. Phong cách và thái độ tương đồng giữa chúng tôi là những điểm kết nối thực sự được khơi sâu hơn khi cùng làm việc. Cả hai chúng tôi đều đánh giá cao những điểm tương đồng, thậm chí nhiều hơn nữa bởi chúng tôi giống nhau về nhiều mặt. Kết nối mà chúng tôi đã hình thành làm phong phú thêm sự nghiệp và cả cuộc sống cá nhân của nhau.

Trong các bộ phim và chương trình truyền hình, một trong những cách phổ biến nhất để biểu thị một nhân vật là khách quen của một nhà hàng hay quán bar là để anh ta bước vào, ngồi xuống, và nói, “Như mọi khi”. Tại sao câu nói ngắn gọn đó lại hiệu quả, và điều gì khiến nó có cảm giác rất ấm cúng và hấp dẫn? Là do chúng ta cảm thấy thoải mái với những gì chúng ta biết. Chúng ta liên hệ điều này đến suy nghĩ: “Như mọi khi” bởi, ở mức độ cơ bản, chúng ta hiểu lý do các nhân vật lại luôn đi đến những địa điểm quen thuộc.

Nhận ra mối quan hệ với người khác khiến chúng ta cảm thấy thoải mái trong mọi hoàn cảnh, có thể đó là do chúng ta biết cùng người, thích cùng nơi, hoặc có chung trải nghiệm cuộc sống. Tìm ra những điểm tương đồng và những ràng buộc thực sự sẽ làm tăng sự thoải mái của bạn với những người mới, và tương tự như vậy, sự thoải mái của họ về bạn không chỉ khiến cuộc trò chuyện trở nên dễ dàng hơn, mà còn mở ra cánh cửa khám phá những điều khác nữa ngoài những điểm chung, những điều tạo thêm liên kết hơn nữa để xây dựng các kết nối. Sự tương đồng mà chúng tôi có với mọi người không phải lúc nào cũng rõ ràng từ đầu, nhưng biết cách để luôn nắm bắt được chúng là một phần của quá trình biến các kết nối thành những mối quan hệ có ý nghĩa.

Khi tiến xa hơn nữa trên con đường sự nghiệp, đôi khi chúng ta không còn tìm kiếm sự tương đồng với những người chúng ta biết, với giả định rằng chúng ta đã thu thập đủ thông tin cần thiết về họ. Mở rộng cách tiếp cận các mối quan hệ hiện tại – khơi lại sự tò mò của chúng tôi về những người thân quen, luôn ý thức về những điều chúng ta có thể chia sẻ bên cạnh các nhiệm vụ chính – là một cách thức tuyệt vời để tiếp tục khơi sâu hơn nữa các kết nối.

Mọi người thích những người yêu quý họ

Khi gặp một người có vô số điểm tương đồng với mình, chúng ta sẽ nhanh chóng cảm thấy thoải mái, cuộc trò chuyện sẽ diễn ra suôn sẻ và sự hấp dẫn vì thế có thể cảm nhận được. Đây là bí quyết về sự tương đồng: Mọi người thích những ai yêu quý họ.

Tất nhiên, điều này không có nghĩa là mọi chuyện đều ổn thỏa bất cứ khi nào bạn gặp một người thích mình. Đôi khi những điểm tương đồng có thể quá mạnh mẽ, và bạn sẽ chống lại những đặc điểm tương đồng mà bạn không thích ở bản thân. Vào lúc đó, tốt nhất là nên bình tĩnh và sự kiên trì của bạn lúc này được đánh giá rất cao.

Điều này cũng đúng khi đôi lúc những điểm tương đồng rất rõ ràng và trực diện, và có lúc chúng tinh tế hơn, chỉ lộ diện sau một thời gian. Dù vậy, khi phát hiện ra điểm tương đồng, chúng ta có thể tạo ra các cơ hội để có được những kết nối lâu dài – sâu sắc hơn nữa. Con đường dẫn đến sự hấp dẫn sẽ trở nên ngắn hơn và ít quanh co hơn. Khi sự thoải mái gia tăng, cuộc trò chuyện trở nên cởi mở hơn, từ đó dần nuôi dưỡng niềm tin. Sự hấp dẫn không phải là đặc điểm trời cho, nhưng sự tương đồng là một điểm khởi đầu mạnh mẽ.

Tất cả đều là vấn đề về niềm tin

Như chúng ta đã thấy trong chương 3, mọi người quan sát người khác để xác nhận những ấn tượng của họ về đối phương. Đó là cách chúng ta hình thành nhận thức của bản thân, và một phần quan trọng trong quá trình kiểm nhận và đánh giá các ý kiến của chúng ta bằng các nguồn thông tin đáng tin cậy.

Chúng ta quan sát những người khác trong ngành để đưa ra một giải pháp phần mềm hoặc tìm nhà cung cấp; chúng ta sắp xếp một cuộc phỏng vấn với một ứng viên bởi một trong những đồng nghiệp của chúng ta ấn tượng tốt về ứng viên này một vài năm trước. Đó là bí

quyết của sự hợp tác, một nhánh nhỏ thuộc bí quyết về sự tương đồng: Mọi người đều tin tưởng những nguồn thông tin họ biết rõ nhất.

Đó là nguyên tắc tương tự được áp dụng việc bạn được một người quen sắp lịch cuộc hẹn xem mắt. Bạn nghĩ, "Beth biết anh ta và Beth biết mình, vậy nên mình có thể tin tưởng rằng ít nhất anh ta cũng là một chàng trai lịch thiệp. Beth chắc sẽ không 'lừa mình'." Đó cũng là lý do rất nhiều công ty thưởng cho những nhân viên giới thiệu các ứng viên mới cho công ty. Nếu họ đã có được những nhân viên mà họ coi trọng và tin tưởng, thì việc khai thác và khen thưởng "chiếc ao nguồn lực" đó để tìm kiếm được nhiều ứng viên giỏi hơn nữa là việc làm rất ý nghĩa.

Chúng ta luôn làm theo bí quyết nhỏ này, xác nhận các lựa chọn bởi chúng ta kết nối với họ thông qua một bên thứ ba đáng tin cậy. Chúng ta hỏi xin gợi ý để đi xem phim từ những người bạn có sở thích tương tự; chúng ta hỏi người hàng xóm về số điện thoại của thợ sửa ống nước chất lượng; chúng ta xin ý kiến từ phụ huynh của những đứa trẻ cùng tuổi với con chúng ta về lựa chọn giáo viên và bác sĩ. Nếu người chúng ta biết thích một người nào đó, chúng ta hoàn toàn có lý do yêu mến họ.

Khám phá những điểm tương đồng

Chúng ta giống nhau hoặc liên quan đến nhau theo rất nhiều cách. Các trang xã hội như Linkedln dễ dàng minh họa cho điểm này. Có bao nhiêu cấp độ phân biệt bạn với những người bạn thậm chí không quen biết? Tôi quyết định làm một thử nghiệm nhanh. Tôi có vài trăm kết nối trên Linkedln, một lượng khá trung bình. Tôi ngẫu nhiên đánh "Joe" vào trang và phát hiện ra rằng tôi chỉ cần một người trung gian để giới thiệu cho tôi một trong 1.554 Joe chưa từng quen biết. Một người để giới thiệu một trong 927 Sue xa lạ, và thậm chí là một cái tên ít phổ biến hơn, Harold, mang lại 334 kết nối tiềm năng.

Sự tương đồng ở xung quanh chúng ta, ngay cả khi chúng không rõ ràng ngay từ đầu. Biết cùng một số người chỉ là cách tạo nên bí quyết về sự tương đồng. Chúng ta có thể khám phá ra những lĩnh vực tương đồng khác cũng như những trải nghiệm chung, những niềm tin và giá trị chung, những điểm tương đồng về thể chất và địa lý, chung nền giáo dục, v.v… Tất cả những điều này là các con đường tiềm năng có thể tạo cơ sở cho kết nối thực.

Bạn cũng thế, tôi cũng thế

Thường khi lần đầu gặp ai đó, chúng ta sẽ có những câu hỏi sau đây, như một nghi thức bắt buộc: Bạn học ở đâu? Bạn quê ở đâu? Bạn làm ở chỗ nào? Nhận được câu trả lời phù hợp chúng ta sẽ ngay lập tức có thể làm tăng hứng thú và sự quan tâm đến người quen mới. Tìm kiếm sự tương đồng dễ dàng dẫn đến việc tiếp tục cuộc trò chuyện và kết quả là, sẵn sàng cởi mở hơn đối với việc kết nối: Bạn tốt nghiệp đại học năm nào? Ồ, chờ đã, bạn có biết… không? Đây là khái niệm "bạn cũng thế, tôi cũng thế". Sự tương đồng không rõ ràng hiển nhiên có thể sớm xuất hiện với các câu hỏi phù hợp.

Một vài năm trước, tôi đã tham dự một hội thảo về giới thiệu các dịch vụ kinh doanh thông qua các kênh truyền thông khác nhau. Chúng tôi đang thực hiện một phiên giới thiệu dịch

vụ và mỗi người trong phòng đều đứng lên và trình bày trong 30 giây tóm tắt về dịch vụ của họ. Trong khi lắng nghe một phụ nữ tên Maya trình bày về cách cô muốn phát triển việc sắp xếp thời gian tiếp xúc với học sinh ở các trường, tôi nhớ mình đã nghĩ, "Tôi cũng thế! Tôi muốn gặp gỡ các học sinh nhiều hơn." Đến cuối phiên hội thảo, tôi đã đi tìm cô ấy và phát hiện ra cô ấy cũng đang tìm gặp tôi, bởi cô ấy ấn tượng với bài giới thiệu của tôi. Chúng tôi đều đã hành động dựa trên thời điểm "bạn cũng thế, tôi cũng thế", và kết quả là giờ đây chúng tôi vẫn đang liên lạc, cung cấp cho nhau những thông tin phản hồi chuyên nghiệp và thường xuyên hợp tác trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Tránh mang lại cảm giác như thể bạn đang phỏng vấn ai đó khi đặt ra các câu hỏi cho họ bằng cách chia sẻ những khía cạnh về bản thân bạn. Việc tiết lộ thông tin rất quan trọng bởi nhờ đó sự tương đồng sẽ được khám phá một cách hiệu quả. Đề cập đến tổ chức bạn đang làm việc, nơi mà bạn đã đến thăm hoặc sinh sống, sở thích và sự quan tâm của bạn. Hãy tạo cơ hội để người khác khám phá sự tương đồng ở bạn. Bằng cách tìm hiểu về sở thích và nguồn gốc của người khác cũng như phát hiện ra các điểm chung, bạn sẽ có được khả năng tạo ra các mối quan hệ mạnh mẽ hơn. Càng biết nhiều, bạn càng có nhiều nền tảng để xây dựng mối quan hệ.

Điều đó cũng xảy ra với tôi

Khám phá ra những trải nghiệm cuộc sống tương đồng với ai đó có thể tạo ra một kết nối ngay lập tức. Bạn càng tiết lộ nhiều cảm xúc hoặc thông tin cá nhân, mối liên kết càng sâu sắc. Một trải nghiệm đa dạng về kết cấu không chỉ mang đến cho bạn phạm vi tương đồng lớn hơn mà còn tạo sự tin tưởng. Bạn không chỉ ấn tượng với một người khi "bạn giống tôi," mà còn bởi "bạn thực sự rất giống tôi."

Những trải nghiệm liên quan đáng kể xuất hiện ở khắp nơi, nhưng để khám phá ra chúng, bạn cần sẵn sàng chia sẻ những thông tin về bản thân. Tôi đang ở gần nhà tại New Jersey và chờ xe buýt đến New York. Một phụ nữ khác cũng có mặt tại trạm xe buýt lúc đó, và chúng tôi bắt đầu trò chuyện. Chúng tôi nhanh chóng phát hiện ra con gái của cô ấy và con trai của tôi bằng tuổi. Tôi hỏi cô ấy về tên trường của cô bé, và trong vòng vài giây phát hiện ra rằng hai đứa trẻ học cùng lớp. "Chị là mẹ của Brenda!" Tôi thốt lên và cả hai cùng cười.

Chị Terri, mẹ của Brenda bắt đầu chia sẻ với tôi rằng cô ấy vừa mới bị sa thải và đang tìm việc. Với kiến thức về tư vấn nghề nghiệp, tôi bắt đầu hỏi xem cô ấy có cần giúp đỡ gì không. Cô tiết lộ cho tôi biết rằng tiền bạc vốn là một vấn đề nghiêm trọng đối với cô trong suốt tuổi trưởng thành, và cô không bao giờ muốn quay trở lại thời kỳ nhặt nhạnh từng đồng đó nữa. Điều đó khiến tôi đồng cảm, và việc cô ấy đã rất cởi mở về bản thân khiến tôi cũng cảm thấy rất thoải mái chia sẻ. Hóa ra chúng tôi đều lớn lên trong những gia đình có cha mẹ đơn thân với mức sống tằn tiện.

Đến cuối cuộc trò chuyện, chúng tôi hẹn một ngày đưa bọn trẻ cùng đi chơi và một ngày không có bọn trẻ để chúng tôi có thể tiếp tục nói chuyện về cơ hội nghề nghiệp. Trong cuộc gặp gỡ tiếp theo của chúng tôi, tôi biết được rằng Terri đã tham gia vào lĩnh vực huấn luyện. Giờ đây, bất cứ khi nào gặp nhau, chúng tôi đều cùng suy nghĩ về việc làm việc chung để hỗ

trợ nhau. Terri đã sẵn sàng tiết lộ những trải nghiệm cuộc sống sâu sắc của cô ấy, và bởi tôi có thể đồng cảm, nên cả con trai tôi và con gái cô ấy đều có thêm những người bạn mới.

Những hoạt động thiện nguyện phổ biến

Từ thuở niên thiếu đến khi có con ở tuổi 30, gần như tôi đều dành cuối tuần làm tình nguyện cho những chú chó bị bỏ rơi. Tôi yêu động vật và có may mắn làm việc với một tổ chức có các giá trị và sứ mệnh tương đồng với tôi: đưa những chú chó bị bỏ rơi và bị lạm dụng đến với những gia đình yêu quý động vật.

Trong thời gian này, nếu hẹn hò với một ai đó và cảm thấy thực sự yêu quý anh ấy, tôi sẽ đề nghị anh ấy cùng tham gia công việc này. Một ngày hoàn toàn tuyệt vời đối với tôi hóa ra lại là sự tra tấn đối với một số "anh chàng của tôi", và điều này luôn là một rào cản lớn. Tuy nhiên, có một chàng trai chưa từng làm những công việc tiếp xúc với động vật trước đó, nhưng lại hoàn toàn bị cuốn vào trải nghiệm này. Vâng, đó là Mike, chồng của tôi.

Những hoạt động thiện nguyện phổ biến có thể đưa mọi người lại gần nhau theo những cách mạnh mẽ hơn nhiều những kết nối khác. Khi chúng ta đam mê một hoạt động tình nguyện, một đức tin, trải nghiệm sẽ chứa chan tình cảm và có sức lay động lớn hơn. Vì vậy, khi hai người có cùng cảm xúc, kết nối có thể sẽ nhanh chóng được hình thành. Đôi khi những niềm tin chung rất rõ ràng do bối cảnh gặp gỡ – tại một nhà thờ hoặc một cuộc biểu tình chính trị chẳng hạn. Có lúc, bạn có thể cần phải đặt câu hỏi để tìm hiểu xem các bạn có những điểm chung nào. Các công cụ của sự tò mò và tự tiết lộ sẽ rất hiệu quả trong những trường hợp này. Dưới đây là một số câu hỏi bạn có thể đặt ra để xác định xem có kết nối tiềm năng nào có thể được hình thành thông qua niềm đam mê và niềm tin chung hay không:

- Chúng tôi vừa mới chuyển đến đây. Bạn có thể cho tôi biết ở gần đây có nhà thờ nào không?
- Tôi muốn làm tình nguyện ở gần đây. Bạn có gợi ý nào giúp tôi không?
- Tôi sẽ/tổ chức gây quỹ cho (điền vào chỗ trống). Bạn có muốn tham gia/giúp đỡ không?
- Bạn có hài lòng với hành động gần đây của Thủ tướng?

Chính trị và tôn giáo là hai chủ đề nhiều người có cùng niềm tin và đam mê, vì vậy chúng có thể là những lĩnh vực thú vị để khám phá. Hãy thể hiện cảm xúc hài hòa và xem xét từng bước hoặc thay đổi chủ đề, nếu cuộc trò chuyện trở nên thái quá hoặc cực đoan.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: ĐÀO SÂU HƠN NỮA

Bạn đã quen với cách thức thể hiện sự tò mò về người khác và tiếp tục đặt câu hỏi mở đầu và khơi sâu hơn nữa cuộc hội thoại. Bây giờ hãy bổ sung: Đào sâu hơn vào chính mình để khám phá ra nhiều điểm tương đồng mà bạn có thể có với những người khác, thay vì chỉ

đơn giản là chờ khám phá ra những điểm tương đồng của họ với bạn.
Nhớ lại và nhận ra mọi liên kết, trải nghiệm được thúc đẩy bởi niềm đam mê, và niềm tin đã giúp định hình bạn của hôm nay:

1. Viết ra mọi tổ chức mà bạn từng cộng tác. Suy nghĩ rộng hơn. Dưới đây là một số mục giúp bạn rõ ràng hơn. Cố gắng để viết ra ít nhất một tổ chức hoặc một nhóm ở mỗi mục.

■ Giáo dục (trường trung học, đại học, các chương trình đào tạo nghề, các trường tôn giáo)

■ Câu lạc bộ hoặc hiệp hội trường học (hội sinh viên, câu lạc bộ tranh luận, hội cựu sinh viên)

■ Hội trại, các chương trình lãnh đạo ngoài trời, hoặc các chương trình trao đổi sinh viên

■ Các hoạt động tình nguyện (đi bộ vì mục đích tình nguyện, các bếp ăn tình thương)

■ Đội thể thao (thành viên đội thể thao, cổ động viên, người tham gia các giải đấu, huấn luyện viên)

■ Các hội nghề nghiệp (các hiệp hội chuyên môn, các tổ chức ngành dựa trên văn hóa)

■ Các sở thích và đam mê không chuyên (các câu lạc bộ sách hoặc nhiếp ảnh nghiệp dư)

■ Cha mẹ hoặc các hiệp hội cộng đồng (Hội phụ huynh học sinh, ủy ban thị trấn)

■ Quân sự (sinh trưởng trong một gia đình quân đội, đã đi nghĩa vụ)

2. Nhớ lại những trải nghiệm lớn đã định hình cuộc sống của bạn. Những trải nghiệm lớn, ấn tượng sẽ nhanh chóng xuất hiện trong tâm trí bạn, nhưng không phải lúc nào cũng dễ dàng thảo luận hoặc thậm chí đưa ra một cách phù hợp khi lần đầu bạn làm quen với một ai đó. Dưới đây là một số ý tưởng giúp bạn chuyển đổi một danh sách những trải nghiệm biến đổi mà bạn muốn chia sẻ với những người khác, cùng với các câu hỏi mẫu có thể giúp thúc đẩy cuộc trò chuyện.

■ Các kỳ nghỉ (Bạn đi nghỉ tuần trăng mật ở đâu? Bạn đã từng đi biển chưa? Chuyến đi nghỉ gần đây nhất của bạn cùng gia đình?)

■ Các hoạt động (Bạn từng chạy marathon bao giờ chưa? Nhảy dù? Leo núi?)

■ Các môn thể thao (Bạn từng chơi trong đội tuyển trẻ? Bạn đã tham gia một giải đấu? Bạn đã dạy con yêu thể thao như thế nào?)

■ Gia đình (Cha mẹ bạn ở cùng bạn? Anh chị em của bạn sống ở đâu? Bạn đến thăm họ bao lâu một lần?)

■ Nghề nghiệp (Bạn đã làm nghề này bao lâu? Bạn đã từng chuyển việc bao giờ chưa? Nếu vậy, bạn đã tìm ra công việc tiếp theo bằng cách nào?)

■ Di chuyển (Bạn từng đi đâu xa nhà nhất? Bạn từng sống ở nước ngoài bao giờ chưa?)

3. Hãy tưởng tượng bạn đột nhiên có một khoản tiền lớn để cho đi. Bạn sẽ tài trợ nó cho ai/tổ chức nào? Nói cách khác, hành động thiện nguyện của bạn là gì? Hãy ghi ra những ý tưởng của bạn, sau đó khoanh tròn 3 lựa chọn tiềm năng nhất và vẽ một ngôi sao bên cạnh lựa chọn số 1 của bạn. Nó là gì? Bạn quyên tiền cho một tổ chức tôn giáo? Một đảng phái chính trị? Một tổ chức phi lợi nhuận vì môi trường bền vững? Hiểu rõ các ưu tiên hàng đầu của bản thân sẽ giúp bạn xác định được người cùng chí hướng và kết nối với họ ở những vấn đề này. Niềm tin và sự đồng cảm của bạn không cần phải có trong phần lớn ưu tiên phổ biến để duy trì kết nối; những gắn kết thường xuyên thậm chí còn mạnh mẽ hơn khi được hình thành giữa những người đam mê về một điều gì đó mà hầu hết những người khác đều bỏ qua.

Việc đó giống như soi gương

Chúng ta có thể nhìn thấy một số điểm tương đồng. Đó có thể là một hành động hay một cách nói, và thường thì khi cảm thấy thoải mái trong một tình huống, chúng ta sẽ đối chiếu những điều này với người khác theo một cách nào đó. Đây thường là cách vô thức nhưng rõ ràng được mọi người sử dụng để liên hệ khi tham gia vào một cuộc trò chuyện và cảm thấy thân thuộc.

Tôi và chị gái April không có vẻ ngoài giống nhau, nhưng mọi người thường nhận xét phong cách và tính tình của hai chị em rất giống nhau. Họ thậm chí còn nói sự giống nhau đến kỳ lạ giữa chúng tôi. Sự thật là, tôi thấy mình nói chuyện và hành động giống chị gái khi chúng tôi đang ở cùng phòng thay vì ở cách xa nhau. Tôi không cố ý làm điều này nhưng nó vẫn xảy ra. Tôi là bản sao của chị ấy. Khi bạn nói chuyện với một người nào đó mà bạn yêu quý, lời nói và ngôn ngữ cơ thể của bạn sẽ tự nhiên giống người đó.

Khi tiến hành các hội thảo với nhóm tuổi thanh thiếu niên, tôi thường yêu cầu chúng chọn một đối tác thân thiết. Sau đó, tôi cho chúng trò chuyện với nhau về đam mê, hoặc chia sẻ về những điểm ở bản thân mà đối tác của chúng có thể không biết. Sau hơn 10 phút, tôi đi quanh phòng và quan sát. Kết quả thật tuyệt vời: hai cô gái ngồi kiểu Ấn Độ đối diện nhau trên sàn nhà, hai cậu con trai vừa nói chuyện vừa đút cả hai tay vào túi, một chàng trai và một cô gái đều tựa vào tường, chân vắt chéo khi nói chuyện. Trong quá trình trò chuyện, họ đã vô tình có chung những động thái cơ thể. Sự phản ánh thường xảy ra vô thức, nhưng nó cũng có thể được sử dụng một cách có ý thức để thể hiện hiểu biết hoặc để dễ dàng truyền tải một tình huống nào đó. Ngay cả khi bạn có ý thức phản ánh hành động của người khác, điều đó cũng mang lại cảm giác tự nhiên. Nhưng đừng ép buộc, nếu không nó sẽ cho thấy sự gượng gạo. Hãy luôn ý thức về trải nghiệm thực sự của bạn đối với tình huống, và để những chuyển động của bạn phản ánh sự quan tâm mà bạn cảm nhận được.

Sự tương đồng giúp hình thành tâm trạng

Khi gặp gỡ những người mới, bí quyết tương đồng cho chúng ta biết nên tìm kiếm sự tương đồng hoặc giống nhau để xây dựng lòng tin, bất cứ điều gì và bất cứ nơi nào có sự tương đồng. Khi chúng ta thăng tiến trong sự nghiệp, kinh nghiệm để đối phó với những tình huống mới có thể hẹp dần; tốt hơn là nên mở rộng các phương pháp tiếp cận và các chiến

thuật của bản thân. Đặt câu hỏi và dần hòa hợp với các loại thông tin mà bạn nhận được. Để kết nối với một ai đó có rất nhiều cách, bằng cách sử dụng bí quyết của sự tò mò và lắng nghe, bạn có thể khám phá ra những điểm chung giữa bạn và một ai đó và nơi những kết nối tự nhiên của bạn diễn ra.

Những điểm tương đồng tạo ra nền tảng cho sự tin tưởng khi xây dựng các mối quan hệ mới. Và cũng quan trọng như việc phải tìm ra điểm tương đồng để khiến cuộc trò chuyện trở nên dễ dàng hơn, việc kết thúc cuộc trò chuyện mà vẫn giữ vẹn nguyên cảm xúc của sự tin tưởng và thoải mái cũng rất cần thiết. Như chúng ta sẽ thấy trong chương tiếp theo, ấn tượng lâu dài mà một cuộc gặp gỡ tạo ra là một khối kiên cố vững chắc củng cố sự hấp dẫn và các mối quan hệ thực sự. Tôi gọi đó là bộ nhớ tâm trạng.

Áp dụng bí quyết vào quá trình tìm việc

Trong tuyển dụng, bí quyết về sự tương đồng và liên kết là các quy tắc, không phải những trường hợp ngoại lệ. Vì vậy, khi bạn tìm việc, hãy nghĩ đến những người bạn biết và những người họ biết. Nếu nhắm mục tiêu đến một số công ty cụ thể, bạn có biết nhân viên cũ hoặc hiện tại nào có thể giúp giới thiệu bạn? Hay có bất cứ bạn bè nào của bạn biết nhân viên cũ hoặc nhân viên hiện tại của công ty? Hội cựu sinh viên và các trang mạng xã hội là các công cụ hữu ích giúp xác định và tận dụng các kết nối mà chúng ta có thể không chú ý đến. Nếu bạn có tên của người sẽ phỏng vấn bạn, thậm chí bạn có thể tham gia vào một trang mạng như LinkedIn để tìm hiểu về mức độ kết nối của bạn, điều có thể xây dựng bối cảnh và tạo ra các cơ hội cho cuộc trò chuyện.

Đôi lúc bí quyết về sự tương đồng hoạt động mang lại lợi ích mà không cần chúng ta thực hiện hành vi có chủ đích. Walter, một đồng nghiệp của tôi nhắc đến việc anh ấy đã chốt được hợp đồng với khách hàng khi cô ấy nhận ra một người bạn học cũ của khách hàng đã giới thiệu website của Walter cho cô ấy. Nếu bạn không thể xác định được một người có liên quan giúp bạn tiếp cận công ty, thì làm sao một tổ chức hoặc công ty làm được điều đó? Liệu công ty đó có hợp tác với các công ty tuyển dụng cụ thể nào không? Đội ngũ nhân viên của công ty thường đến những hội thảo nào, và bạn có thể tham dự không? Đừng bỏ qua cơ hội làm nổi bật sự tương đồng tiềm năng trong hồ sơ của bạn. Phần "Những sở thích khác" có thể chỉ để lấp chỗ trống trong hồ sơ, nhưng nó thực sự là nơi lý tưởng để liệt kê các sở thích hoặc đam mê có thể giúp bạn nổi bật. Bạn cần một nơi để trò chuyện nhằm khám phá ra những điểm tương đồng, và điều đó tùy thuộc vào việc bạn có tạo ra được các cơ hội tìm kiếm chúng hay không.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết về sự tương đồng. Mọi người thích những ai yêu quý họ.

Bí quyết nhỏ về sự liên kết. Mọi người tin tưởng những nguồn thông tin họ biết rõ nhất. Liên kết với một trong những nguồn đáng tin cậy thường có nghĩa rằng niềm tin sẽ được chuyển giao sang bạn bằng mối liên kết đó.

Phát hiện ra các kết nối. Tìm kiếm sở thích và nền tảng chung, chia sẻ kinh nghiệm và niềm tin, để tìm kiếm điểm tương đồng nhằm giúp bạn xây dựng các kết nối với những người khác.

Trở thành tấm gương. Khi cảm thấy thoải mái trong một cuộc trò chuyện và có cảm giác gắn bó, hãy truyền tải nó bằng cách phản ánh nó bằng ngôn ngữ cơ thể. Đừng ép buộc bản thân, hãy để mọi điều diễn ra tự nhiên.

Điều đó không phải lúc nào cũng rõ ràng. Đừng bị lừa bởi những điểm khác biệt rõ ràng. Bạn không bao giờ biết có điểm tương đồng nào đang chực chờ ở đó.



8. BÍ QUYẾT VỀ BỘ NHỚ TÂM TRẠNG

“Không có gì giúp một tâm trạng tồi tệ bằng việc lây lan nó ra xung quanh.”

Bill Watterson, họa sỹ tranh biếm họa
kiêm tác giả của Calvin và Hobbes

Elaine, một người bạn cùng phòng của tôi trong suốt những năm tháng đại học, luôn cố gắng để trở thành một người bạn tuyệt vời. Cô ấy luôn chăm sóc bất cứ khi nào tôi ốm, hỏi thăm tôi hai lần một ngày nếu tôi có xích mích với cậu bạn trai, v.v... Tôi luôn muốn đáp lại tấm chân tình của cô ấy, nhưng bằng cách nào đó, những nỗ lực của tôi có vẻ không bao giờ là đủ đối với cô ấy. Cô ấy có tiêu chí rất ngặt nghèo về hình ảnh của một người bạn tốt. Cô đòi hỏi rất rõ ràng kỳ vọng ở bạn bè cao hơn nhiều những gì cô làm cho họ.

Cô ấy luôn phản hồi khi tôi không đáp ứng được kỳ vọng của cô ấy, đến mức tôi có cảm giác cô ấy thường xuyên soi xét tôi. Tôi có thể cảm nhận được sự thất vọng của cô ấy về tôi, và dù có nỗ lực đến đâu, tôi cũng luôn khiến cô ấy phiền muộn. Một sai lầm có vẻ vô thưởng vô phạt đối với tôi nhưng lại có thể khiến cô ấy phát hỏa. Nếu tôi không gọi điện cho cô ấy đúng vào giờ đã hẹn trước, nó sẽ được coi là một hành động xúc phạm.

Sau một thời gian tôi nhận ra, bất cứ khi nào nghĩ về cô ấy, tôi đều căng thẳng. Việc đặt nặng vấn đề và yêu cầu cao của cô ấy đã gây áp lực cho tôi, và tình bạn của chúng tôi dần xấu đi.

Hãy nghĩ đến người bạn thân nhất của bạn và lần cuối cùng các bạn lang thang và vui vẻ bên nhau. Hãy thiết lập hình ảnh đó trong tâm trí và phát lại nó trong đầu bạn. Nó có khiến bạn bật cười hay có cảm giác hân hoan khi nghĩ đến nó không? Bây giờ hãy nghĩ đến một cuộc tranh luận gần đây. Có thể bạn đã tranh cãi với một kẻ phiền phức tại một quán bar, hoặc bị một đồng nghiệp dồn vào thế bí, một người luôn phàn nàn về mọi thứ. Hãy nghĩ đến việc phải nói chuyện với người đó. Lúc đó bạn cảm thấy thế nào? Chuyện gì sẽ xảy ra khi bạn tưởng tượng đến việc phải trò chuyện nhiều hơn với người đó?

Cách bạn gặp gỡ một người hoặc trải nghiệm một tình huống – cảm giác của bạn, dù tiêu cực hay tích cực – đều được lưu lại rất lâu sau thời điểm tương tác thực tế diễn ra. Những ấn tượng lúc đó sẽ hình thành nên cảm giác của bạn về người đó hoặc sự kiện đó. Điều này được gọi là “bộ nhớ tâm trạng”. Việc tạo ra những ký ức tâm trạng tích cực của mình về người khác là một phần thiết yếu trong quá trình tăng sự hấp dẫn của bạn.

Đó không phải những gì bạn nói

Tất cả chúng ta đều từng có cảm giác rằng: Bạn đang nghĩ về một ai đó và cảm thấy rất thoải mái, mà thực sự không biết lý do tại sao. Đó có phải là cuộc trò chuyện? Có lẽ, bạn hầu như không còn nhớ mình đã nói những gì. Hay đó có phải là phong cách hoặc diện mạo của người đó? Dù không biết lý do, nhưng đơn giản bạn cảm thấy rất thoải mái. Điều này đã tác

động đến bí quyết về bộ nhớ tâm trạng: Mọi người có xu hướng nhớ cảm giác mà bạn mang lại thay vì những gì bạn nói ra. Đồng nghiệp trêu đùa mọi người một cách tự nhiên thường khiến mọi người cảm thấy thoải mái. Nhưng đồng nghiệp thường xuyên bác bỏ các ý tưởng và xì xào về bạn trong các cuộc họp, sẽ khiến bạn cảm thấy vô cùng khó chịu khi nghĩ đến người đó.

Theo nghiên cứu, khi chúng ta ghi nhớ, thông tin không chỉ được mã hóa bằng các dữ liệu cảm giác mà bằng cả tâm trạng và trạng thái cảm xúc của chúng ta. Đó là lý do khi nhớ lại một ký ức đã qua, chúng ta thường thấy mình sống lại những cảm giác đó. Việc tưởng nhớ cảm giác này quá lâu – bộ nhớ tâm trạng – là một phần của sự hấp dẫn. Nếu những người khác có một bộ nhớ tâm trạng tích cực về bạn, họ có nhiều khả năng muốn tương tác với bạn lần nữa.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: LOẠI BỎ ĐIỂM TIÊU CỰC

Chúng ta thường không ý thức được về tâm trạng của bản thân. Cũng quan trọng như việc nắm bắt được cách thức hình thành tâm trạng tích cực, việc hiểu cách ngăn chặn những cảm giác tiêu cực cũng cần thiết không kém. Tạo ra bộ nhớ tâm trạng tiêu cực sẽ làm giảm cơ hội để người khác chủ động tìm kiếm tương tác với bạn lần nữa. Nhằm tránh làm những điều khiến đối phương có cảm giác tiêu cực, bạn phải nâng cao nhận thức về hành vi của bạn và của cả những người khác.

Đầu tiên, hãy liệt kê ra một danh sách những hành động của người khác khiến bạn cảm thấy khó chịu. Một người trả lời điện thoại khi đang trò chuyện với bạn? Một người mới quen nhìn quanh phòng thay vì nhìn bạn khi bạn đang nói? Một đồng nghiệp luôn mang đến tin xấu? Một kẻ luôn tự tin “biết tuốt” và chẳng để ai có cơ hội cất lời?

Khi có được danh sách, hãy đối chiếu với bản thân. Bạn có thói quen làm bất kỳ điều nào trong những điều được liệt kê ở danh sách đó? Có ai từng phàn nàn về hành động của bạn không?

Liệt kê một danh sách khác gồm những điều bạn có thể làm để tạo ra bộ nhớ tâm trạng tiêu cực. Đừng lo lắng quá nhiều nếu có những điều bạn đang làm nhưng không ý thức được chúng; bạn chỉ cần lưu ý đến các hành vi bạn nhận thức được, và nhớ rằng - nếu có ai làm điều gì đó khiến bạn cảm thấy khó chịu, thì việc bạn làm điều tương tự cũng sẽ khiến họ khó chịu. Chọn một hoặc hai điều từ danh sách này và để mắt tới chúng đồng thời loại bỏ chúng khỏi các hành vi của bạn. Đừng tức giận và chọn quá nhiều lúc ban đầu, bởi bạn không bao giờ có thể nhận thức được hết về chúng cùng lúc. Thay vào đó, hãy chọn một vài hành vi để bạn có thể thực sự tập trung thay đổi chúng.

Tạo ra những rung cảm hiệu quả: Áp dụng các bí quyết khác

Theo nhiều cách, bộ nhớ tâm trạng là đỉnh cao của các bí quyết khác mà chúng ta đã tìm hiểu từ trước đến nay. Khi sử dụng những gì bạn biết về cách gia tăng sự hấp dẫn, bạn sẽ tạo ra được những ký ức tâm trạng tích cực đối với những người khác đồng thời nâng cao nhận thức của bản thân về những ấn tượng bạn để lại trong họ.

Chúng ta hãy cùng xem xét cách thức và thời điểm bí quyết về sự hấp dẫn cho phép bạn kết nối với những người khác theo những cách tích cực, từ đó tạo ra những ký ức tâm trạng tích cực nhất có thể.

Khai thác từ ngữ, cơ thể và năng lượng của bạn

Trong các chương 2, 3 và 4, chúng ta đã tìm hiểu cách lựa chọn từ ngữ, ngôn ngữ cơ thể, và ảnh hưởng của nguồn năng lượng đến không chỉ nhận thức của chúng ta về bản thân mà còn đến nhận thức những người khác về chúng ta. Những bí quyết này đan xen để giúp định hình nên bộ nhớ tâm trạng. Năng lượng mà bạn mang vào tình huống chỉ đạo việc lựa chọn từ ngữ và ngôn ngữ cơ thể. Những điều này truyền năng lượng của bạn sang người khác, do đó ảnh hưởng đến bộ nhớ tâm trạng của họ về bạn và tình huống. Đó là một chu kỳ mà bạn có thể chi phối một cách có ý thức khi bạn nhận thức được nó.

Chọn từ ngữ

Như chúng ta được biết trong chương 2, từ ngữ chúng ta sử dụng – trong suy nghĩ và cả lời nói – là một lựa chọn, và chúng phản ánh cách tư duy của bạn. Đóng khung tích cực có thể giúp chúng ta luôn chân thành với suy nghĩ thực của mình đồng thời tạo cơ hội thể hiện suy nghĩ tích cực đó. Nhận thức về từ ngữ bạn đang lựa chọn, và không ngừng tự hỏi, "Tôi có thể quan sát người này, tình hình, hoặc sự kiện này theo hướng tích cực bằng cách nào?" hoặc, như tôi muốn nói, "Triển vọng tăng theo hướng nào?"

Tôi có một tuổi thơ không mấy dễ dàng. Tuyên bố đó là một ví dụ về việc lựa chọn ngôn từ tích cực. Tôi có thể nói, "Tôi đã trải qua một tuổi thơ đầy khó khăn" – câu này đồng nghĩa với câu trước đó, nhưng có một sự khác biệt lớn giữa hai cách định hình thực tế cơ bản. Bằng cách lựa chọn để nói rằng đó là một tuổi thơ không mấy dễ dàng, tôi đã gợi ra suy nghĩ tiếp theo là, "Nhưng đó cũng không phải là thời kỳ khó khăn nhất". Đóng khung tình huống theo cách này ngay lập tức sẽ hướng suy nghĩ của tôi theo hướng tích cực và cân bằng năng lượng của tôi ở mức trung tính hơn.

Bộ nhớ tâm trạng không chỉ áp dụng đối với con người; nó cũng có thể được gắn với các tình huống, các sự kiện và thậm chí cả các công ty cũng như tổ chức. Bởi tôi có thể lựa chọn từ ngữ và sử dụng khung tích cực, bộ nhớ tâm trạng của tôi về vụ ly hôn của cha mẹ đã không ảnh hưởng quá tiêu cực đến tôi. Tôi không gắn bộ nhớ tâm trạng tiêu cực đến việc kết hôn, và không nghĩ hôn nhân có gì xấu. Tôi có thể tập trung vào việc trải nghiệm đã dạy tôi phải làm gì hay không làm gì trong các mối quan hệ. Vì vậy, tôi có thể tạo ra những mối liên hệ tích cực với hôn nhân và tiếp cận nó một cách rõ ràng.

Tất cả là về cơ thể bạn

Trong chương 3, chúng ta đã thấy công thức về sự hấp dẫn của nhà tâm lý học Albert Mehrabian, tuyên bố rằng ngôn ngữ cơ thể đóng góp nhiều hơn 50% vào sự hấp dẫn nói chung của chúng ta. Nếu bạn muốn để lại ấn tượng tốt với một người nào đó sau cuộc đàm thoại, bạn cần phải chắc chắn những gì bạn nói trong quá trình trò chuyện đồng bộ với cách bạn nói. Thông điệp bằng lời và không lời của bạn cần phải được truyền tải đồng nhất.

Ngôn ngữ cơ thể có rất nhiều dạng. Các biến thể về văn hóa, giới tính, và sự khác biệt về phong cách khiến nó không thể trở thành các quy tắc cứng nhắc về giao tiếp không lời. Tuy nhiên, có một số cách cơ bản về giao tiếp thông qua cử chỉ rất cần chú ý. Nếu bạn muốn tăng khả năng tạo ra những ký ức tâm trạng tích cực, hãy chú ý đến bốn khía cạnh của ngôn ngữ cơ thể:

- Giao tiếp bằng mắt. Giao tiếp bằng mắt phù hợp khiến một người cảm thấy được lắng nghe và tôn trọng, dẫn đến giao tiếp hiệu quả. Có rất nhiều nghiên cứu khoa học hỗ trợ cho tuyên bố này. Giao tiếp bằng mắt trực diện sẽ giải phóng hoóc-môn cảm giác tích cực, và trái tim bắt đầu đập nhanh hơn. Điều này không có nghĩa là bạn nên nhìn chằm chằm vào một ai đó. Hãy thuận theo bản năng tự nhiên của bạn để duy trì giao tiếp bằng mắt giúp cho thấy bạn đang lắng nghe và thấu hiểu những gì người khác nói.

- Mỉm cười. Một nụ cười thân thiện có sức ảnh hưởng vô cùng mạnh mẽ. Nó truyền tải sự thoải mái, cởi mở, dễ tiếp cận và sự tin cậy. Đó có lẽ là cách duy nhất, trực tiếp nhất để thể hiện sự hấp dẫn. Một nụ cười đích thực tạo ra những ký ức tâm trạng tích cực mạnh mẽ: Ngay cả khi người khác không nhớ bạn đã nói gì, họ vẫn nhớ nụ cười của bạn. Một nụ cười giống như một lời mời tham gia cuộc trò chuyện và cảm thấy thoải mái khi nói ra suy nghĩ của bạn. Một số người trong chúng ta không phải là những người hay cười, nhưng tôi khuyến khích bạn nên cười nhiều hơn. Cuối cùng bộ nhớ cơ bắp sẽ giữ thế chủ động và bạn sẽ thấy mình mỉm cười tự nhiên hơn. Và tôi cá là bạn cũng sẽ cảm thấy hạnh phúc hơn.

- Gật đầu. Gật đầu là một tín hiệu phi ngôn ngữ mạnh mẽ khác, nhưng nó cũng là một tình thế hơi khó xử liên quan đến vấn đề về giới tính. Nhiều nhà nghiên cứu, gồm cả chuyên gia quản lý hiệu suất quản lý kiêm tác giả Simma Lieberman, đã thừa nhận rằng những người đàn ông gật đầu khi họ đồng ý về một điều gì đó, còn người phụ nữ gật đầu để ám chỉ rằng họ đang lắng nghe. Cho dù bạn là nam hay nữ, dù cách thức và lý do gật đầu của bạn là gì, thì chiến thuật tốt nhất là phải nhận thức về mức độ của hành động đó. Gật đầu nên là một tín hiệu có trong hộp công cụ giao tiếp phi ngôn ngữ của bạn. Bạn không muốn lạm dụng nó, bởi mục đích của nó – để thể hiện sự đồng tình hoặc sự chú tâm – có thể bị hạn chế nếu nó được thực hiện quá nhiều. Tương tự như vậy, hãy chú ý đến thời điểm cái gật đầu có thể thực sự giúp bạn truyền tải cảm nhận của bạn về tình huống. Đặc biệt là khi được hỗ trợ bởi các tín hiệu bằng lời nhanh ("Thú vị đấy," hoặc "Tôi không thể không đồng ý với anh"), gật đầu có thể truyền tải một cách hiệu quả rằng bạn hiểu những gì họ nói.

- Không gian cá nhân. Khoảng cách vật lý giữa hai người khi họ đang nói được gọi là không gian cá nhân, và có hai điều chủ yếu có xu hướng ảnh hưởng đến cảm nhận của một người nào đó về nó: văn hóa và phong cách giao tiếp. Một số nền văn hóa cảm thấy thoải mái hơn với không gian cá nhân thân mật, những người khác thích duy trì khoảng cách hơn, và tất cả phụ thuộc vào hoàn cảnh. Nếu du

lịch đến Trung Đông, bạn sẽ thấy các nhóm bạn nam đi cùng nhau, choàng tay qua vai nhau. Nam giới ở Bắc Âu thường hơi tách nhau ra một chút. Các phong cách giao tiếp chúng ta đã tìm hiểu trong chương 3 cũng ảnh hưởng đến sở thích không gian cá nhân: Những người có phong cách giao tiếp theo kiểu Zigzag và Đường tròn thường có thể chạm vai vào nhau chỉ ý nhấn mạnh; những người có thiên hướng Góc và Đường thẳng muốn duy trì những ranh giới rõ ràng, tách biệt. Luôn để ý đến sự khác biệt về phong cách giao tiếp và văn hóa khi nói đến không gian cá nhân, và tin tưởng bản năng của riêng mình. Bất cứ điều gì mang lại cảm giác tự nhiên và phù hợp với bạn, như luôn nhận thức về tình huống mà bạn và đối phương cùng tham gia, là những gì xác định các hành động tốt nhất có thể.

Chuyển dịch năng lượng của bạn

Chương 4 đã khám phá về bí quyết năng lượng: Nó có tính truyền nhiễm. Nếu bạn muốn người khác cảm thấy thoải mái, hãy bắt đầu bằng cách tự khiến bản thân cảm thấy thoải mái. Cảm giác này không có nghĩa là cảm thấy vui tươi và hạnh phúc; thay vào đó, nó có nghĩa là kết nối với những gì mang lại cảm giác tích cực và phù hợp tùy theo hoàn cảnh và đối phương của bạn trong hoàn cảnh đó.

Nếu bạn biết mình đang bước vào một tình huống không thoải mái về tinh thần, hãy chọn thay đổi năng lượng của bạn. Hãy suy nghĩ đến năng lượng sẽ mang lại hiệu quả tốt nhất cho bạn trong thời điểm đó, và nếu cần thiết, hãy nhớ đến khoảng thời gian bạn có nguồn năng lượng tuyệt vời đó. Tập trung vào nhiều chi tiết nhất có thể để gợi nhớ cảm giác của bạn lúc đó và hấp thụ nó. Ý tưởng này không phải là làm giả tâm trạng, mà thay vào đó, là tìm kiếm hoặc tái tạo tâm trạng của chính mình.

Ngưỡng mộ, đánh giá cao, và hỏi xin lời khuyên

Sự tò mò và lắng nghe có thể tác động tích cực đến các kết nối của chúng ta. Chúng cũng là những công cụ mạnh mẽ cho việc định hình bộ nhớ tâm trạng tích cực. Sử dụng các chiến thuật bạn học được từ chương 5 về sự tò mò và chương 6 về lắng nghe để tạo ra nguồn năng lượng hiệu quả và ấn tượng sâu sắc hình thành nên các kết nối.

Đừng chỉ nghĩ – hãy nói ra

Chiến lược "Hãy nói ra" trong chương 6 nhằm kiểm soát phiền nhiễu nội bộ và nâng cao năng lực lắng nghe có ảnh hưởng trực tiếp đến việc tạo ra bộ nhớ tâm trạng. Những tiền đề cơ bản là: Đừng để mọi người hiểu sai suy nghĩ của bạn khi bạn hoàn toàn có thể nói chúng ra. Trong bối cảnh của bộ nhớ tâm trạng, cụm từ đó trở thành "Đừng chỉ nghĩ không thôi – hãy nói ra."

Trong cuộc sống, một trải nghiệm khiến tôi chủ động nhận thức về bộ nhớ tâm trạng của riêng mình đó là khi đồng nghiệp của tôi, Laurie, bị ung thư. Mặc dù chúng tôi không đặc biệt gần gũi, nhưng khi tôi nhìn thấy cách cô ấy đối mặt với bệnh tật: can đảm và hài hước, tôi đã phải nói rằng tôi cảm phục cô ấy ra sao. Laurie rất cảm động, và chia sẻ với tôi rằng

bệnh ung thư đã cướp đi của cô ấy quá nhiều nhưng cũng cho cô không ít, và những lời nói như của tôi là một trong những món quà đó. Quan điểm của cô đã khiến tôi thấy mình thật nhỏ bé. Không lâu sau đó, cô ấy qua đời. Tôi nghĩ cuộc sống ngắn ngủi biết bao và làm thế nào để chúng ta không được lãng phí cơ hội nói những gì chúng ta muốn và cần phải nói.

Trong những tình huống giữa sự sống và cái chết, chúng ta thường nhớ nói ra những suy nghĩ của mình. Trải nghiệm của tôi với Laurie đã nhắc nhở tôi rằng tôi cần phải làm điều tương tự trong cả những tình huống ít quan trọng hơn. Nó giống như việc bạn tỉnh dậy sau cơn choáng váng. Tôi bắt đầu có ý thức gắn kết với mọi người ngay cả trong những khoảnh khắc nhỏ nhất, nói với họ những suy nghĩ của tôi khi có thời gian thích hợp, nói ra thái độ đánh giá cao và sự ngưỡng mộ về những suy nghĩ trước đây trong đầu. Tôi cảm ơn bác tài xế xe buýt đã chờ tôi khi tôi sắp lỡ xe buýt, không như lời cảm ơn chiếu lệ như mọi khi, mà bằng cách nhìn thẳng vào mắt ông ấy để ông ấy biết rằng tôi đánh giá cao lòng tốt của ông và điều đó rất có ý nghĩa với tôi, nói một câu cảm ơn ấn tượng hơn, “Bác đã khiến ngày của tôi trở nên ý nghĩa hơn và đã cứu tôi khỏi cơn thịnh nộ của vị sếp rất ưa đúng giờ.” Tôi dừng lại để trò chuyện và cảm ơn người gác cửa, người lúc nào cũng cười và chào hỏi, giúp tôi xách túi, bế bọn trẻ, hoặc dắt con chó nhà hàng xóm. Tôi đã đi đến chỗ diễn giả tại một cuộc họp mà tôi tham dự để khen ngợi ông về cách xử lý chất vấn hiệu quả với thái độ lịch sự.

Chìa khóa nằm ở việc luôn cởi mở để thấy những điều tốt đẹp luôn ở quanh chúng ta nhưng chúng ta hiếm khi dừng lại để quan sát, đánh giá cao, hoặc cảm ơn. Đừng chỉ nghĩ không thôi – hãy nói ra.

Cách đây không lâu tôi đã thực hiện một khoá đào tạo hai tuần tại một công ty sản xuất, và chúng tôi đã thảo luận về việc đánh giá nhân viên. Một trong những người tham gia đã cho rằng đánh giá hàng năm là cơ hội để “tham gia vào cuộc trò chuyện”. Đó là một cụm từ tuyệt vời, một cách tuyệt vời để định hình tình huống, tôi ngay lập tức khen ngợi anh ấy và sử dụng cụm từ đó trong suốt phần còn lại của buổi đào tạo, bày tỏ sự biết ơn anh ấy mỗi lần tôi sử dụng nó. Điều này không những khiến anh ấy cảm thấy thoải mái, mà còn khiến cả nhóm hào hứng: Họ tự hào rằng một trong những thành viên của nhóm đã đặt ra một cụm từ mà tôi muốn kết hợp vào khóa đào tạo, và họ cảm thấy như thể họ là những người tham gia thực sự tích cực trong khóa đào tạo.

Thể hiện sự ngưỡng mộ thực sự của bạn dành cho mọi người có thể làm tăng sự kết nối của họ với bạn; mọi người sẽ cảm thấy sự đồng cảm từ bạn. Bạn càng kết nối nhiều với một ai đó, càng có nhiều khả năng những kết nối đó sẽ tạo dựng nên một mối quan hệ có ý nghĩa.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: ĐỪNG CHỈ NGHĨ - HÃY NÓI RA

Chủ động quan sát những điểm mà bạn ngưỡng mộ ở người khác, và nói với họ điều đó, có vẻ như đó chỉ là một cử chỉ nhỏ, nhưng lại có tác động rất lớn. Những người bạn quen biết và thậm chí cả những người lạ cũng đánh giá cao lời khen ngợi chân thành và những điều đó khiến họ cảm thấy được coi trọng. Những điểm bạn nhận xét không phải lớn lao mà chỉ cần đơn giản như cách ai đó luôn tươi cười trả lời điện thoại hoặc quan trọng như cách ai đó xử lý một tình huống khó khăn. Nếu sự ngưỡng mộ của bạn chân thành, những lời khen

sẽ thực sự được đánh giá cao, và việc nói rõ nó với đối phương cũng khiến bạn cảm thấy thoải mái.

LỰA CHỌN 1: ĐÁNH GIÁ CAO NGƯỜI BẠN QUEN

Hãy nghĩ về những người bạn gặp thường xuyên, và những điểm bạn ngưỡng mộ ở họ: sự siêng năng của nhân viên tiếp tân tại văn phòng, người luôn sắp xếp mọi việc đúng giờ, hoặc một đồng nghiệp luôn chốt được những giao dịch khó khăn nhất. Bây giờ hãy thể hiện những suy nghĩ đó thành lời. Lần tới, khi họ thể hiện hành vi mà bạn ngưỡng mộ, hãy nói với họ. Nói ra sự đánh giá cao của bạn không chỉ làm tăng bộ nhớ tâm trạng tích cực, mà còn mở ra cơ hội để bạn khuyến khích họ thực hiện những điểm hấp dẫn của họ và học hỏi từ những gì họ làm.

LỰA CHỌN 2: KHIẾN NGƯỜI LẠ VUI VẺ

Khen ngợi một người lạ có thể mang lại cảm giác lạ lẫm, nhưng tất cả chúng ta đều có rất nhiều cơ hội để làm điều này một cách tự nhiên, và biến nó trở thành thói quen để nâng cao nhận thức của chúng ta về tình huống chúng ta đang tham gia và bộ nhớ tâm trạng mà chúng ta tạo ra. Lần sau, nếu bạn đang đi du lịch và phải trải qua những gián đoạn trên chuyến bay khiến các hành khách trút bực dọc lên nữ tiếp viên hàng không duyên dáng, và bình tĩnh, hãy nói với cô ấy rằng, cô ấy đã làm rất tốt. Khi đối mặt với một trong những vấn đề dịch vụ khiến khách hàng nổi cáu, buộc bạn phải giữ máy với tâm trạng căng thẳng hàng giờ, hãy nhớ nói với nhân viên vô cùng kiên nhẫn ở đầu bên kia rằng bạn biết vấn đề không phải là do lỗi của cô ấy, và cảm ơn cô vì giúp đỡ bạn.

Nâng lên cấp độ tiếp theo: Tìm kiếm lời khuyên

Thể hiện sự quan tâm chân thành của bạn đến ai đó bằng cách làm theo sự tò mò của bạn có thể giúp tạo dựng các kết nối và mở đường cho những kết nối sâu sắc hơn. Để tối đa hóa bí quyết của sự tò mò (chương 5) trong việc tạo ra bộ nhớ tâm trạng, hãy tìm kiếm lời khuyên từ những người bạn thực sự ngưỡng mộ. Khi hỏi ý kiến, lời khuyên hoặc chuyên môn của ai đó, bạn muốn ám chỉ rằng: Tôi đánh giá cao anh/chị. Điều này tạo ra bộ nhớ tâm trạng tích cực bởi mọi người thường cảm thấy được tôn trọng và được công nhận khi bạn xin lời khuyên, đồng thời, bạn cũng đang tạo động lực cho sự tò mò của mình và tạo ra các cơ hội để học hỏi. Xin lời khuyên có thể khiến bạn cảm thấy dễ bị tổn thương, nhưng đây là việc đáng làm: Dễ tổn thương đồng nghĩa với cởi mở và chân thực, và có can đảm thể hiện con người thật, bạn mới cởi mở để cuộc trò chuyện được tiếp tục.

Trong công việc, mối quan hệ cố vấn/người được cố vấn là một động lực tìm kiếm lời khuyên cổ điển. Mối quan hệ này có thể được nuôi dưỡng hiệu quả với một người nào đó quen thân trong cuộc sống của bạn, nhưng nó cũng có thể được thiết lập với người bạn gặp lần đầu. Một lần, tôi ngồi kế bên một phụ nữ tên Ora, một giáo sư trợ giảng tại Đại học New York, trong giờ nghỉ trưa tại một hội nghị. Từ khi còn nhỏ, tôi đã mơ ước trở thành một giáo sư đại học, nhưng không bao giờ muốn làm công việc đó toàn thời gian. Tôi hỏi Ora về việc cô ấy đã bắt đầu làm việc tại Đại học New York ra sao. Cô ấy hỏi tôi đã từng đi dạy chưa. Tôi giải thích rằng đó là công việc tôi luôn muốn làm theo kiểu bán thời gian, nhưng không biết

làm thế nào để thực hiện được. Cô đã đề nghị giới thiệu tôi với trưởng khoa cô đang dạy. Trong vài tuần tiếp theo, cô hào phóng dành thời gian và lời khuyên cho tôi khi tôi tới gặp trưởng khoa và sắp xếp phỏng vấn. Đa phần nhờ hướng dẫn của cô ấy, tôi đã có được một vị trí trợ giảng ở Đại học New York trong học kỳ tiếp theo, và Ora đã tiếp tục giúp đỡ tôi vượt qua những thách thức thú vị mới dotrải nghiệm này mang lại.

Đừng lo lắng khi là một người xin lời khuyên. Dù có thể có cảm giác nhận nhiều hơn cho, nhưng bạn chắc chắn sẽ có cơ hội đáp trả (chúng ta sẽ nghiên cứu sâu hơn về bí quyết cho đi trong chương 10). Ngoài ra, hãy nhớ mọi người muốn được coi trọng và công nhận chuyên môn của họ. Bằng cách tìm kiếm lời khuyên, bạn đã tạo bộ nhớ tâm trạng tích cực, giúp duy trì các mối quan hệ để nó tiếp tục phát triển lâu dài.

Biết dừng cuộc trò chuyện đúng lúc

Biết khi nào nên kết thúc một cuộc trò chuyện thường là một thách thức. Kết thúc nó quá nhanh sẽ thể hiện rằng bạn không còn hứng thú, hoặc bạn muốn nói chuyện với người khác, hay bất kỳ điều tiêu cực nào sẽ để lại ấn tượng xấu với đối phương. Tuy nhiên, kéo dài cuộc trò chuyện quá lâu có thể tạo ra ấn tượng rằng bạn muốn độc chiếm thời gian của người khác hoặc không tinh tế, tham lam, muốn biết quá nhiều thông tin từ đối phương.

Rời cuộc trò chuyện sao cho đối phương vẫn còn tò mò đôi chút về bạn và cảm thấy thoải mái khi tương tác với bạn. Nếu bạn có thể đọc được suy nghĩ của người khác trong quá trình trò chuyện, lý tưởng nhất là họ sẽ suy nghĩ kiểu như sau:

- "Thật tuyệt khi nói chuyện với bạn, tôi không thể chờ đến cuộc trò chuyện tiếp theo."
- "Thật tuyệt vời khi bạn hỏi xin tôi lời khuyên. Tôi đã có được cơ hội giúp đỡ và thể hiện chuyên môn của mình."
- "Bạn thật biết giao thiệp, kể từ cái bắt tay tuyệt vời, ánh mắt tự tin và nhiệt tình trong suốt cuộc trò chuyện. Tôi biết bạn chú ý và thực sự quan tâm đến những gì tôi nói."

Khi bạn không chắc chắn khi nào nên kết thúc cuộc trò chuyện, hãy thử một trong những cách rút ngắn cuộc nói chuyện sau; chúng sẽ để ngỏ cho người bạn đang trò chuyện nếu họ muốn tiếp tục cuộc trò chuyện nhưng cũng tạo điều kiện cho người muốn ra về có thời gian khép lại câu chuyện.

- "Càng đông càng vui..." Nếu bạn phát hiện ai đó không nhiệt tình trò chuyện, hãy đề nghị họ rủ thêm người. Thêm một người mới vào nhóm có thể làm mới cuộc trò chuyện và tạo cơ hội cho mọi người rút lui nếu muốn.
- "Anh/chị dùng đồ uống nhé?" Câu hỏi này tạo điều kiện thuận lợi để rút lui. Nói rằng "Tôi đi lấy đồ uống, bạn có muốn dùng gì không?" sẽ để cả hai có cơ hội rút lui hoặc tiếp tục. Hãy tùy cơ ứng biến tùy vào phản ứng của người đó.

- "Tôi định đi hướng này." Chiến thuật này có thể đặc biệt hữu ích trong việc sắp xếp ở một hội nghị hoặc hội thảo. Hãy thử nói: "Tôi muốn đi kiểm tra..., bạn có muốn đi cùng không?" Hành động đó cho thấy bạn không chỉ đang cố gắng cắt đuôi người khác, mà thậm chí còn tạo cơ hội khám phá thêm về sự kiện cùng với đối phương.

- "Chúng ta sẽ đi cùng nhau chứ?" Lựa chọn này cũng tương tự như tùy chọn trên, nhưng áp dụng cho hầu hết các tình huống xã hội. Di chuyển qua đám đông với người nào đó cũng tạo ra cơ hội làm mới cuộc trò chuyện trước đó hoặc mở ra chủ đề mới cho cuộc trao đổi.

Trước khi kết thúc một cuộc trò chuyện, cố gắng (1) khiến người khác cảm thấy thoải mái, và (2) tạo ra cơ hội duy trì mối quan hệ. Chúng ta sẽ xem xét các thành phần theo sau trong phần tiếp theo. Xét về mặt kết thúc cuộc trò chuyện với bộ nhớ tâm trạng tích cực, nếu bạn đang làm tốt nhất có thể và thấy rằng nó không xảy ra trong một tình huống nhất định, hãy cho qua. Tốt hơn là nên thoát khỏi cuộc trò chuyện không mấy quan trọng, tạo ra bộ nhớ tâm trạng trung lập, thay vì cố gượng ép dẫn đến ấn tượng tiêu cực. Thoát khỏi tình huống với một ấn tượng trung lập để ngỏ cửa cho việc kết nối lại trong tương lai.

Hầu hết các cuộc trò chuyện đều kết thúc một cách tự nhiên, có hoặc không có sự trợ giúp của tác nhân rút ngắn cuộc trò chuyện. Đối với những trường hợp khi rõ ràng đã đến lúc kết thúc nhưng bằng cách nào đó thời điểm này bạn vẫn cảm thấy lúng túng, hãy sử dụng một trong những tác nhân giúp kết thúc cuộc trò chuyện. Lồng ghép lời nói với ngôn ngữ cơ thể của bạn để củng cố thêm dấu hiệu bằng lời cho thấy cuộc hội thoại nên dừng lại, chẳng hạn như lấy áo hoặc xách túi của bạn, hướng người về phía lối ra hay đưa tay ra để bắt tay. Mọi người luôn hiểu cần phải dừng cuộc trò chuyện lại nếu bạn nói:

- "Tôi chắc chắn sẽ (công việc sẽ làm theo sau)."

- "Anh muốn liên lạc bằng điện thoại hay e-mail? Được rồi, anh sẽ sớm nhận được tin từ tôi."

- "Tôi sẽ rất vui khi gặp anh/chị. Cảm ơn anh/chị đã chia sẻ với tôi về..."

- "Chị có biết nhà vệ sinh ở đâu không?"

Khiến họ ra về trong thoải mái

Về bản chất, bí quyết về bộ nhớ tâm trạng liên quan đến việc tạo ra một liên kết cảm xúc tích cực để lại ấn tượng tốt ở đối phương. Có rất nhiều cách để tăng xác suất về bộ nhớ tâm trạng tích cực. Nhưng quan trọng nhất vẫn là: Luôn là chính mình.

ỨNG DỤNG TỔ CHỨC

Bộ nhớ tâm trạng là nền tảng cho thành công hay thất bại của các tập đoàn. Cách một doanh nghiệp được điều hành, cách nó giao dịch với khách hàng và đối xử với nhân viên, đều liên

quan đến cảm nhận của mọi người về nó, mọi người chọn để tương tác với các doanh nghiệp dựa trên những trải nghiệm trước đó của họ.

Bạn cảm nhận như thế nào về nhà cung cấp Internet, cửa hàng phần cứng địa phương hay bất cứ nhà cung cấp hàng hoá, dịch vụ nào đã được định hình bởi những trải nghiệm của bạn, đặc biệt với các nhân viên bạn tiếp xúc và chất lượng dịch vụ họ cung cấp. Nếu có những ký ức tích cực, bạn rất có thể sẽ quay trở lại và thậm chí còn giới thiệu cả cho người khác. Tôi có thể tìm đến những cửa hàng yêu thích để mua sắm vì nơi đây mang lại cho tôi nhiều trải nghiệm tích cực. Khi bước vào cửa hàng phục hồi phần cứng ở gần nhà, tôi biết tên tất cả các nhân viên ở đây và họ cũng vậy, điều này khiến tôi vô cùng thích thú. Nhưng ngay cả khi lần đầu đến mua sắm ở đây, các nhân viên đều tươi cười, thân thiện với tôi. Thậm chí khi bận rộn với những khách hàng khác, họ vẫn nhắc nhở nhau hỗ trợ bạn. Kỳ nghỉ lễ vừa qua, do cửa hàng quá đông khách, tôi đã có chút khó khăn khi lựa chọn màu sắc cho sản phẩm. Chaz, trợ lý giám đốc, nói khi đã chọn được màu sắc, tôi có thể về nhà gọi đặt hàng, thanh toán qua điện thoại. Khi quay trở lại vào ngày hôm sau, các mặt hàng tôi cần đã được đóng gói sẵn để chuyển. Đây chỉ là một ví dụ về cách đội ngũ nhân viên cửa hàng đã nỗ lực để cung cấp các dịch vụ chất lượng một cách tốt nhất và tôi rất hài lòng khi mua sắm ở đây.

Nhưng đối với các doanh nghiệp, có được sự trung thành của khách hàng thôi không đủ. Để thực sự thành công, các công ty phải giữ chân được đội ngũ nhân viên. Người ta cho rằng vấn đề này liên quan đến cách họ xử lý việc sa thải. Bạn của tôi, Edward đã làm việc tại một công ty yêu thích trong vài năm. Anh và nhóm của mình đã cộng tác với nhau rất hiệu quả. Tuy nhiên một ngày, phòng Nhân sự đã gọi hàng chục nhân viên, gồm cả bộ phận của Edward vào một phòng và bắt họ phải chờ hàng giờ đồng hồ cho đến khi từng người một được thông báo bị sa thải. Họ có một ngày để dọn dẹp rời khỏi văn phòng với lượng đồ dùng cá nhân tối thiểu. Khi Edward thông báo tin này cho một số đồng nghiệp tại các bộ phận khác, một người đã theo sau giám sát nhất cử nhất động của anh như sợ anh chuẩn bị ăn cắp một số bí mật thương mại. Cách thức xử lý sa thải thiếu nhân văn này khiến những ấn tượng tích cực ban đầu của Edward về công ty hoàn toàn sụp đổ.

Trái lại, một người bạn khác của tôi, Monica cũng bị sa thải vào khoảng thời gian tương tự. Cô nhận được khoản tiền bồi thường gấp 6 lần Edward, cũng như các dịch vụ tìm việc, và được toàn quyền sử dụng văn phòng cùng thiết bị văn phòng đến khi tìm được một công việc mới. Công ty tạo điều kiện cho cô bởi họ hiểu một cựu nhân viên có thể một ngày nào đó trở thành khách hàng tương lai, và công ty đã thật khôn ngoan khi không muốn cắt đứt mối quan hệ với họ.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết về bộ nhớ tâm trạng. Mọi người thường nhớ cách bạn hành xử hơn là những gì bạn nói.

Đó không phải là những gì bạn nói, mà là cách bạn nói. Năng lượng tổng thể mà bạn truyền tải đến mọi người thường để lại ấn tượng lâu dài với ai đó hơn các chi tiết cụ thể trong lời nói của bạn.

Khai thác ngôn từ, cơ thể và năng lượng của bạn. Các chiến lược tương tự trong việc lựa chọn từ ngữ (chương 2), ngôn ngữ cơ thể (chương 3), và chuyển đổi năng lượng (chương 4) có thể được áp dụng trong việc tạo ra bộ nhớ tâm trạng tích cực. Cách bạn cảm nhận và con người hiện tại của bạn ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng của mọi người về bạn.

Ngưỡng mộ, đánh giá cao và hỏi xin lời khuyên. Thể hiện sự ngưỡng mộ của bạn đối với những người khác khiến họ cảm thấy được lắng nghe; hỏi xin lời khuyên sẽ khiến họ cảm thấy được coi trọng. Đây đều là các công cụ mạnh mẽ để tạo bộ nhớ tâm trạng tích cực.

Biết điểm dừng của cuộc nói chuyện. Rút lui khỏi cuộc hội thoại vào thời điểm thích hợp để đảm bảo bộ nhớ tâm trạng tích cực nhất và có được các cơ hội tốt nhất để theo sau một cách hiệu quả.



PHẦN III. SAU CUỘC TRÒ CHUYỆN: XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ

Hai năm trước, một trong những khách hàng của tôi, Pete, một nhà thiết kế phần mềm, xuất hiện tại một bữa tiệc ngoài trời được tổ chức bởi nhóm cựu sinh viên tại trường cũ của vợ mình. Anh đã trò chuyện với Henry, một trong những người bạn của vợ anh. Henry cũng làm việc trong ngành công nghệ, và Pete biết khá rõ về anh. Hai người họ luôn có rất nhiều chuyện để chia sẻ khi gặp nhau.

Một vài tuần sau bữa tiệc, vợ của Pete tình cờ gặp Henry, anh ấy nói có một vị trí đang cần người tại công ty anh. Cô đã đề nghị Pete hỏi Henry về công việc đó, nhưng Pete đã do dự. Với sự động viên của vợ, Pete cuối cùng cũng đến gặp Henry để xin phỏng vấn. Giờ đây, Pete là giám đốc một hiệp hội các nhà thiết kế phần mềm mà Henry là một thành viên, và cả hai thường xuyên cộng tác trong các dự án cho công ty và tổ chức.

Khi đã trò chuyện với nhau, thậm chí đã gặp gỡ nhiều lần sau đó, và thiết lập được kết nối chân thành dựa trên sự hấp dẫn, thì chuyện gì sẽ xảy ra tiếp theo? Làm thế nào để bạn có thể vượt qua những cái bắt tay xã giao hay những câu chuyện tán gẫu trên bàn tiệc?

Phần này nói về cách duy trì liên lạc để tiếp tục có cơ hội mở rộng và phát triển các kết nối giữa hai người. Việc bỏ qua những gì xảy ra sau cuộc đàm thoại không hề khó. Chúng ta có thể cảm thấy không có lý do gì phải gặp gỡ họ, hoặc không có gì đáng để nói với đối phương hoặc chỉ đơn giản là không có thời gian để làm điều đó. Nhưng theo sau là một phần quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ có ý nghĩa. Trong ba chương tiếp theo chúng ta sẽ tìm hiểu về các phương pháp hiệu quả để luôn xuất hiện trong tâm trí của ai đó, theo sau cuộc trò chuyện, đưa ra giá trị, và học cách kiên nhẫn. Chuyển một người quen thành một người thân thiết luôn cần có thời gian.

9. BÍ QUYẾT VỀ SỰ THÂN THUỘC

“Trong chính trị, sự thân thuộc không làm nảy sinh sự coi khinh. Nó sinh ra sự ủng hộ.”

Paul Lazarsfeld, nhà xã hội học

Lần đầu tiên tôi nghe về Mark là khi đang rất cần một nhà tư vấn có thể thiết kế một chương trình đào tạo cho công ty về một dự án gấp cần thực hiện trong vòng chưa đến hai tuần. Tôi có một công ty mới và đã thực hiện một dự án cho khách hàng thứ hai của mình, do đó cần sự giúp đỡ của một người có kinh nghiệm để thực thi dự án hiệu quả và nhanh chóng nhất. Sau khi hai chúng tôi nói chuyện vài lần để làm quen và thảo luận về dự án, tôi đã thuê công ty của anh ấy. Tôi cũng bắt đầu nhận được tin nhắn hàng tuần của anh ấy với những câu trích dẫn và ý tưởng tạo động lực.

Một vài tháng sau, chúng tôi hầu như không gặp mặt nhau, nhưng khi tôi gặp bất kỳ ai trong lĩnh vực mới của tôi và trò chuyện với họ, cái tên của Mark luôn xuất hiện đầu tiên trong đầu tôi. Mọi người dường như ai cũng biết anh ấy.

Hơn một năm sau buổi đầu gặp mặt, thật ngạc nhiên, tôi nhận được một e-mail chúc mừng từ Mark về việc tôi xuất hiện trên tờ New York Times. Anh ấy đã nhìn thấy nó. Tôi vô cùng vui mừng khi nhận được e-mail, và đánh giá cao thiện chí của anh ấy. Nhiều tháng sau đó, sau khi doanh nghiệp của tôi bắt đầu đi vào ổn định, một trong những khách hàng của tôi, muốn mở rộng nền tảng huấn luyện, đã đề nghị tôi mời thêm các cố vấn vào ban giám đốc. Cái tên Mark một lần nữa xuất hiện trong tâm trí, và anh là người đầu tiên tôi giới thiệu cho vị khách hàng đó.

Mark và tôi vẫn liên lạc với nhau trong suốt những năm qua. Khi cả hai viết lời đề xuất cuốn sách, chúng tôi trao đổi và so sánh các ghi chú với nhau. Thi thoảng tôi nhận được e-mail từ anh ấy, thông báo về sự xuất hiện trên NPR hay CNN.

Mặc dù không thường xuyên gặp trực tiếp, nhưng tôi không bao giờ quên Mark. Anh biết cách quảng bá thương hiệu của bản thân theo nhiều cách hiệu quả với sự quen thuộc và uy tín.

Thời kỳ đầu trong sự nghiệp, tôi đã cố gắng để xin được việc tại một ngân hàng lớn. Một đồng nghiệp cũ của tôi cũng đang làm việc tại ngân hàng này, và một vài tháng trước đó đã đề nghị giới thiệu tôi nếu tôi muốn. Anh ấy đã giới thiệu Kristi và tôi qua e-mail, và lần này tôi gần như ngay lập tức nhận được phản hồi từ cô ấy. Cô nói: “Tôi đã được nghe tên anh rất nhiều.” Rõ ràng tên của tôi cũng đã xuất hiện trên một diễn đàn nhân sự mà cô ấy là thành viên. Cho đến khi cô ấy nghe thấy tên tôi từ rất nhiều nguồn, cô ấy mới gửi e-mail lại cho tôi.

Tôi tin rằng chỉ bởi tên của tôi đã được nhắc đến nhiều lần nên khiến Kristi dần tin tưởng. “Ồ, tôi đã nghe nói về cô trước đây,” dẫn đến suy nghĩ, “hẳn là cô ấy rất tuyệt.” Mọi người

càng nghe nhiều từ bạn hoặc về bạn, họ càng tin tưởng bạn, và sẽ càng cảm thấy thoải mái với bạn. Tạo ra sự quen thuộc về cả tinh thần lẫn thể chất tăng cường sức hấp dẫn, và việc phát triển phẩm chất này rất quan trọng cho dù bạn có đang trò chuyện với người khác hay không.

Mọi người thích người hoặc điều mà họ biết

Khi tham gia một hội nghị, tôi quan sát thấy một người đàn ông có đeo thẻ tên của một công ty khá quen thuộc đối với tôi. Tôi nhanh chóng tìm kiếm tên công ty qua mạng bằng điện thoại để nhớ lại. Tôi đã đến gặp người đàn ông đó để tự giới thiệu, nhắc đến tên một đồng nghiệp của anh ta tại công ty đó (bí quyết về sự tương đồng về phía tôi). Anh ta rất thờ ơ trước những nỗ lực của tôi, vì vậy cuộc trò chuyện chỉ diễn ra chóng vánh.

Khoảng sáu tuần sau, chúng tôi lại gặp nhau tại một hội nghị khác, và lần này được giới thiệu bởi một người bạn chung. Anh ta đã thân thiện hơn với tôi, và vẫn nhớ cuộc gặp gỡ trước đó, nhưng luôn duy trì khoảng cách và không đáp lại những nỗ lực làm thân của tôi. Vài tháng sau, chúng tôi lại tình cờ gặp, và mỗi lần như vậy, anh ta đều thân thiện hơn một chút. Một năm sau lần đầu tiên gặp mặt, lúc này anh ta đã mỉm cười với tôi. Đó là lúc bí quyết về sự quen thuộc mang lại hiệu quả: Mọi người cảm thấy thoải mái với người và với những gì họ biết.

Người đàn ông này đã cần một thời gian để cảm thấy thoải mái và thân thiện hơn với tôi. Và dù chúng tôi có bạn chung, anh ta vẫn cần nhiều hơn một kết nối để tin tưởng và thoải mái với tôi.

Các giám đốc quảng cáo đã tận dụng khái niệm này hầu như mọi lúc. Người tiêu dùng càng nghe nhiều về một thương hiệu, họ càng thoải mái với nó, càng tin tưởng nó, và đánh giá cao thương hiệu đó hơn. Hãy suy nghĩ về quảng cáo trong chương trình Super Bowl: Tại sao các nhà quảng cáo sẵn sàng trả hàng triệu đô-la để phát quảng cáo trong suốt chương trình? Câu trả lời là rất nhiều khán giả sẽ xem chương trình Super Bowl và quảng cáo đã gián đoạn chương trình, thậm chí tên của các công ty có quảng cáo không mấy đặc sắc sẽ được đề cập hết lần này đến lần khác và trở nên quen thuộc.

Tất nhiên, cũng có ranh giới giữa việc khắc tên của bạn trong tâm trí mọi người bằng cách xây dựng những mối liên hệ tích cực, và duy trì chúng để giữ gìn danh tiếng của bạn. Quan trọng là xây dựng được sự quen thuộc một cách đích thực. Sự chân thực, như chúng ta thấy, được áp dụng rộng rãi bằng sự hấp dẫn. Tiếp cận đối phương trên tinh thần kết nối, thay vì nỗ lực tự quảng bá bản thân một cách trắng trợn.

Bạn có nhớ tôi không?

Các bí quyết của sự hấp dẫn lúc nào cũng được xây dựng dựa trên nhau. Sau khi đã thúc đẩy các kết nối và bắt đầu làm quen với một người nào đó trong một tương tác, bạn có thể tiếp tục phát triển sự quen thân khi cuộc gặp gỡ kết thúc. Một khi bạn gặp và nhận thấy yêu quý một người, và có được bộ nhớ tâm trạng tuyệt vời, đó chính xác là thời điểm bạn muốn giữ liên lạc và duy trì cuộc đàm thoại với người đó.

Dù vậy, vẫn phải gia tăng tần số gặp gỡ và tiếp cận. Khi thường xuyên cởi mở hơn, theo nhiều cách khác nhau và vì nhiều lý do, chúng ta cho phép các kết nối tiếp tục diễn ra, đồng thời tăng cường sự hiểu biết và sức hấp dẫn. Mỗi khi bạn gặp gỡ những người khác, hãy sử dụng ngôn ngữ nuôi dưỡng bộ nhớ tâm trạng tích cực; hoặc thậm chí chỉ cần đơn giản là nói "chúng ta" thay vì "tôi" để củng cố kết nối.

Những lời chúc mừng

Gửi một lời chúc mừng hay lời chúc tốt đẹp là một cách đơn giản và không phô trương để bạn lưu lại ấn tượng trong tâm trí ai đó, làm tăng cảm giác tích cực, và bày tỏ mối quan tâm của bạn đến việc duy trì kết nối. Chủ đề bạn đề cập đến không quan trọng bằng thông điệp thực sự bạn đang gửi đi, đó là, "Tôi đang nghe và nghĩ về bạn."

Để tìm chủ đề, hãy nghĩ lại cuộc trò chuyện của bạn. Bạn biết gì về người đó? Các bạn đang nói về chuyện gì? Hành động theo sau của bạn cần cho thấy bạn chú ý đến những gì người đó nói và ghi nhớ những trải nghiệm đặc biệt hoặc những sự kiện quan trọng mà người đó đã chia sẻ. Bạn muốn chứng tỏ mình không chỉ nghe mà còn lắng nghe những gì người đó nói.

Đây chỉ là một danh sách ngắn những điều tôi biết về một người nào đó thông qua cuộc trò chuyện và đã trở thành một phần những giao tiếp theo sau của tôi:

- Sự kiện công việc sắp tới, cuộc họp khách hàng, các buổi đào tạo, hội nghị, hoặc hội thảo.
- Các sự kiện đáng đưa tin hoặc các trận đấu gần đây của đội thể thao yêu thích hoặc của trường học.
- Điểm đến trong kỳ nghỉ sắp tới, hoặc các kế hoạch đi nghỉ.
- Vừa mới sinh hoặc sắp sinh; công bố cho dù đó là con trai hay con gái
- Sinh nhật của một người hoặc sinh nhật của con; lên kế hoạch tham dự hoặc tổ chức một bữa tiệc sinh nhật

Nếu bạn vẫn chưa hiểu chi tiết sau khi nói chuyện với một người mới, hãy làm điều tôi vẫn làm sau khi gặp một người mới quen: Ghi chú lại. Tôi luôn mang theo một cây bút để có thể viết một vài nhận xét về người tôi đã gặp và nói chuyện, chủ đề của cuộc nói chuyện, và bất kỳ thông tin cụ thể nào mà tôi cảm thấy cần nhớ vào mặt sau của tấm danh thiếp. Chiến lược này có thể đặc biệt hữu ích khi bạn tham dự một sự kiện gặp gỡ hoặc một hội thảo và bạn có thể ra về với rất nhiều danh thiếp trong túi.

Đôi khi tôi thậm chí sẽ ghi chú lại cả vẻ bề ngoài của một người để giúp tôi gợi nhớ. Rất nhiều nguồn thông tin có thể giúp bạn liên lạc với mọi người và xác định đúng thời điểm để gửi đến họ lời chúc mừng. Và những ghi chú này không cần phải quá cụ thể về một người: Chúng chỉ phục vụ mục đích tham khảo cho những tin tức về công ty của người chốt được

một hợp đồng lớn, có được một khách hàng thú vị, hoặc đưa một Giám đốc điều hành mới vào Hội đồng quản trị.

Đừng lo chủ đề của bạn có thể không liên quan đến sở thích chung, hoặc thậm chí nếu nó đề cập đến một chi tiết quá nhỏ trong một cuộc trò chuyện. Theo sau bằng một thông điệp chúc mừng là một cách đơn giản để thể hiện cho người khác thấy bạn đang nghĩ về họ, và điều đó làm tăng sự quen thuộc cũng như bộ nhớ tâm trạng tích cực liên quan đến kết nối giữa các bạn. Cách đây không lâu tôi nhận được e-mail từ một cựu sinh viên, chúc mừng tôi được lên tạp chí Real Simple. Chúng tôi không nghĩ sẽ kết nối lại với diễn đàn đó, nhưng thật tuyệt khi nghe được tin đó từ cô ấy và liên lạc lại với nhau, tôi đã rất vui khi thấy rằng cô đã thực thi hiệu quả bí quyết của sự quen thuộc.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: TRANG BỊ CÔNG NGHỆ

Sử dụng công nghệ để luôn cập nhật về những gì đang xảy ra trong cuộc sống của mọi người. Dưới đây là hai nguồn tài nguyên có giá trị.

Tải Xobni

Xobni là một ứng dụng e-mail thông minh cho người sử dụng máy tính bàn và BlackBerry mà tôi nhận thấy rất có giá trị. Bạn có thể tải phiên bản miễn phí tại www.xobni.com. Xobni tạo ra một cửa sổ trong hộp thư đến của bạn khiến việc tìm kiếm thư đến và thông tin về địa chỉ liên lạc trở nên nhanh chóng và dễ dàng. Có ba tính năng cụ thể của Xobni mà tôi thấy rất đặc biệt, đó là:

1. Phần hình ảnh. Nếu bạn nhận được e-mail từ một người nào đó cũng sử dụng tài khoản Facebook, Twitter hay LinkedIn, hình ảnh hồ sơ của họ từ những ứng dụng này sẽ xuất hiện trong thanh bên Xobni của bạn. Vì vậy, rất nhiều kết nối ban đầu của tôi với mọi người qua e-mail hoặc điện thoại, nếu có thể thấy hình ảnh của họ trước khi gặp trực tiếp, tôi có thể nhận biết về tuổi tác của họ và có thể tìm thấy sự tương đồng với họ. Việc đặt một khuôn mặt bên cạnh giọng nói sẽ gia tăng sự quen thuộc với người đó.

2. Kết nối trực tuyến. Nếu một người sử dụng e-mail có sử dụng Facebook, Twitter, hay Linkedln, Xobni sẽ mang lại cho tôi cơ hội kết nối nhanh chóng và dễ dàng với mọi người trên các trang mạng xã hội. Kết nối theo sau đó gia tăng sự quen thuộc và tiềm năng tương tác trong tương lai.

3. Thiết lập các kết nối. Thậm chí nếu bạn vẫn chưa sử dụng mạng xã hội, Xobni sẽ cho bạn thấy mạng lưới của những người liên lạc qua e-mail, vì vậy, bạn có thể nhanh chóng có được cảm giác kết nối. Điều này mang lại nhiều cơ hội và chủ đề để tiếp tục cuộc trò chuyện, và tận dụng tương đồng cũng như liên kết.

Cài đặt Google Alerts

Chắc hẳn bạn còn nhớ Mark. Anh có một phương pháp tuyệt vời để giữ liên lạc với bạn bè, đồng nghiệp, và các công ty của họ: Sử dụng Google Alerts.

Cài đặt Google Alerts rất đơn giản. Bạn có thể nhập vào bất cứ điều gì bạn muốn sử dụng như các thuật ngữ tìm kiếm - tên người, tên công ty, hay thậm chí là một thuật ngữ công nghiệp. Sau đó bạn chọn (từ trình đơn thả), nơi bạn muốn tìm kiếm nó: trong Tin tức, Blog, web, video, nhóm thảo luận, hoặc tất cả. Bạn chọn tần số và số lượng truy cập muốn nhận được, sau đó nhập địa chỉ e-mail của bạn. Thông tin mà bạn muốn theo dõi được chuyển trực tiếp đến hộp thư của bạn.

Bạn nên cài đặt ít nhất một Google Alerts trước khi đọc xong cuốn sách này. Tới trang www.google.com/alerts để bắt đầu tìm kiếm.

Mạng xã hội

Internet đã biến những người xa lạ trở nên quen thân dễ dàng hơn bao giờ hết. Các trang mạng xã hội như Facebook, Linkedln, và Twitter là những công cụ lý tưởng cho việc giữ liên lạc theo nhiều cách. Gửi một lời mời kết nối thông qua một trong các trang này là một cách tuyệt vời để liên hệ với một người mới mà không cần phải tìm lý do cho tương tác đó. Bạn có thể gửi lời mời ngay sau cuộc gặp mặt đầu tiên, hoặc chờ một vài tuần sau đó như một cách để liên lạc lại.

Những người khác nhau sử dụng các trang web khác nhau theo các cách khác nhau. Ví dụ, nhiều người thích sử dụng Facebook cho những mối quan hệ cá nhân và Linkedln cho công việc. Tìm cách tiếp cận tự nhiên với bạn, và xây dựng các kết nối của bạn để gia tăng sự quen thuộc.

Facebook

Facebook là một mạng xã hội thuần túy cung cấp một diễn đàn để mọi người kết nối và trở thành bạn bè. Nó là một phương tiện tuyệt vời để kết nối với những người quen biết, nhen nhóm lại tình bạn đã lãng quên, và giúp thiết lập các kết nối mới. Theo thống kê năm 2010, gần 42% dân số Hoa Kỳ có tài khoản Facebook và theo dõi số liệu hàng tuần cho thấy lưu lượng truy cập vào Facebook thường vượt xa lượng truy cập vào Google.

Hồ sơ của mỗi người sử dụng các thông tin gồm sở thích cá nhân, ngày sinh nhật, tình trạng hôn nhân và hình ảnh, vì vậy, Facebook là một nơi tuyệt vời để khám phá thêm điểm tương đồng với một ai đó.

Đó cũng là một công cụ tuyệt vời để lưu lại ấn tượng với một ai đó một cách thân thiện và không phô trương. Bạn có thể trả lời cập nhật trạng thái của người khác, tham gia vào bất cứ cuộc trò chuyện nào đang diễn ra gửi tin nhắn trực tiếp tới trang cá nhân của mọi người, hoặc đăng tin lên "tường" của họ. Bạn có thể sử dụng cập nhật trạng thái của mình để tạo ra cuộc trò chuyện. Chia sẻ liên kết đến một bài viết thú vị, hỏi xin tư vấn về một vấn đề cụ thể, đưa ra bình luận về sự kiện hiện tại, đây là tất cả những cách phổ biến mà mọi người thường bắt đầu kết nối qua lại và duy trì mối quan hệ trên Facebook. Tuy nhiên, quan trọng là không nên cập nhật quá nhiều hoặc quá thường xuyên: Bạn muốn sử dụng công cụ này để tạo ra các cuộc đối thoại với bạn bè Facebook của bạn, chứ không phải chuyển sang độc thoại.

Bạn cũng có thể sử dụng các tính năng trò chuyện, về cơ bản đó là hệ thống tin nhắn nhanh trên Facebook. Hành động thân thiện đó rất đơn giản, và quan trọng là nó không áp đặt. Ngoài việc kết nối với người quen và bạn bè, bạn có thể tham gia các nhóm và mạng lưới giúp mọi người kết nối xung quanh một sự kiện đặc biệt, một niềm đam mê chung. Một cuộc hội ngộ ở trại hè tôi tham dự khi còn bé đã được tổ chức thông qua trang Facebook của trại. Nếu không nhờ Facebook, tôi sẽ không bao giờ có thể kết nối lại với những người tôi đã gặp tại sự kiện này. Hiện giờ, tôi còn đang kết nối và cộng tác với một vài người trong số họ.

Linkedln

Linkedln là một trang mạng xã hội định hướng kinh doanh dành cho việc tạo ra các kết nối trong công việc. Thông tin liệt kê trong hồ sơ Linkedln được thiết kế chặt chẽ để sử dụng vì mục đích kinh doanh, và bạn có toàn quyền kiểm soát nội dung liên quan đến bạn. Bạn có thể chia sẻ thông tin về công việc đang làm và các sự kiện sắp tới mà bạn tham dự hoặc tổ chức, tham gia hoặc tạo ra các nhóm mạng lưới, cung cấp và nhận các tài liệu tham khảo chuyên nghiệp, và mở rộng mạng lưới của bạn thông qua những lời giới thiệu ấm áp, hoặc những kết nối điện tử được thực hiện thông qua một số người quen chung.

Vào tháng Giêng năm 2011, Linkedln đã có hơn 90 triệu người đăng ký ở hơn 200 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới. Có một cấp độ tin tưởng và kết nối tức thời được chuyển tải đến Linkedln, bởi trang sử dụng cách tiếp cận "truy cập theo cổng"; đó là, yêu cầu kết nối mạng lưới với một người nào đó đòi hỏi một mối quan hệ từ trước hoặc có bạn chung. Tôi hiếm khi nhận được yêu cầu Linkedln từ những người ngẫu nhiên, và không bao giờ bị chúng làm phiền.

Hành động đơn giản của việc cập nhật hồ sơ cá nhân trên Linkedln sẽ giúp tên bạn luôn xuất hiện trước mọi người, bởi hoạt động này xuất hiện trong các bản cập nhật hàng tuần họ nhận được. Tôi luôn đọc các thông báo hàng tuần qua e-mail nhận được từ Linkedln. Nó cho tôi biết một cách nhanh chóng và dễ dàng về thành viên hoạt động tích cực trong mạng lưới của tôi, và bằng cách nào. Những gì tôi làm tiếp theo phụ thuộc vào những gì tôi tìm hiểu được.

- Cập nhật trạng thái. Tôi đáp lại các thông báo này khi có điều để nói về những gì được đăng. Nếu một người chia sẻ thông báo về một sự kiện sắp tới, tôi có thể chúc họ may mắn hoặc hỏi thêm thông tin về nó.

- Những kết nối mới. Tôi kiểm tra xem có ai trong mạng lưới của tôi kết nối với người mà tôi biết hay không. Nếu tôi biết một vài người nhưng chưa kết nối với họ, tôi có thể gửi yêu cầu kết nối. Và tôi có thể e-mail cho cả hai người tôi quen để tìm hiểu về cách họ đã kết nối, do đó tăng cường mạng lưới kết nối và tạo cơ hội chia sẻ thông tin.

- Mọi người gia nhập các nhóm. Những thông báo này là cách tôi sử dụng để tìm hiểu về nhóm tôi có thể muốn tham gia. Nếu một trong những người bạn của tôi trong mạng lưới tham gia một nhóm có vẻ hấp dẫn, tôi có thể e-mail đến người đó để xem liệu cô ấy có nhận thấy nhóm đó hữu ích hay không.

- Trả lời hoặc đặt câu hỏi. Khi sử dụng Linkedln, bạn có thể trả lời các diễn đàn thảo luận khi có một cuộc trò chuyện đang diễn ra mà bạn muốn xem xét. Bạn cũng có thể bắt đầu một cuộc thảo luận diễn đàn khi có điều gì đó bạn muốn tham khảo ý kiến của bạn bè.

- Các vị trí công việc mới. Khi tôi thấy một người trong mạng lưới có công việc mới, tôi luôn gửi một e-mail chúc mừng. Đó là một cách để tìm hiểu về vị trí mới và tìm hiểu về những việc người đó định làm. Mọi người thường thích chia sẻ câu chuyện của họ. Hãy để bí quyết về sự tò mò kiểm soát và tiếp cận "cuộc điều tra" này.

Twitter

Twitter đôi khi được mô tả như dịch vụ tin nhắn ngắn (SMS) trên Internet bởi trang này cho phép mọi người giao tiếp bằng các thông điệp với tối đa 140 ký tự. Vào tháng Ba năm 2011, có hơn 175 triệu người sử dụng Twitter, và hơn 95 triệu tweet được chuyển đi mỗi ngày.

Một trong những điều thú vị nhất về Twitter đó là, bạn có thể cài đặt để chấp nhận "người theo đuôi" trước khi họ có thể nhìn thấy tweet của bạn. Đại đa số cá nhân và công ty công khai nó, vì vậy, bạn có thể theo đuôi bất cứ tài khoản nào, từ Joe Schmo đến JetBlue, và nghe xem họ nói gì. Các chính trị gia, các CEO thuộc nhóm Fortune 500, và các nhà báo hàng đầu đều là những người sử dụng Twitter tích cực, và nhờ theo đuôi họ, bạn trở thành một phần trong cuộc hội thoại của họ.

Một lợi ích khác đối với các đặc tính mở của Twitter là nó có thể giúp tạo ra những kết nối mới. Khi viết chương này, tôi đã vào tài khoản Twitter của mình, đăng một tweet, và trong vòng vài giây nhận được một e-mail báo rằng tôi có một người theo dõi mới. Một số người thậm chí còn sử dụng Twitter để đánh dấu rõ ràng thời khắc chuyển giao. Lance Armstrong, người có hơn 2 triệu người theo dõi Twitter, đã đăng một cảnh mùa hè năm 2009 khi ông ở Scotland và tweet: "Xin chào Glasgow, Scotland! Ngày mai, tôi sẽ đến với các bạn. Ai muốn đi xe đạp nào?" Hàng trăm người đã phản hồi lại, và dành cả ngày đi xe đạp cùng với Armstrong, đồng thời kết nối với nhau.

Twitter cập nhật thông báo cho bạn về những gì mà các thành viên trong mạng lưới của bạn đang làm, quan sát, suy nghĩ, hay đọc được. Đôi lúc, một dòng tweet của các bạn chỉ gồm thông tin, nhưng bạn hoàn toàn có thể biến chúng thành một cuộc đối thoại. Bất cứ khi nào Tim Ferriss, tác giả của Tuần làm việc 4 giờ, đi du lịch, ông lại tweet các câu hỏi về các điểm ông đến thăm và nhận được hàng trăm tweet của mọi người phản hồi. Ông nói rằng đó là một cách tuyệt vời để tìm hiểu về một nơi từ quan điểm của người dân địa phương, và bắt đầu một cuộc trò chuyện về nó.

Mặc dù Twitter rất hiệu quả đối với các cá nhân hoặc công ty có lượng người theo đuôi lớn, nhưng nó cũng hữu ích ngay cả khi bạn không phải là một người nổi tiếng. Bạn của tôi, Sean là một tác giả kiêm nghệ sĩ Lego. Ông đã tweet về thời gian và địa điểm của buổi ký tặng sách sắp tới, hoặc một cuộc triển lãm, hay một bài viết, video về công việc của mình gần đây.

Đó là cách để những người theo đuôi ông nắm bắt được thông tin về việc làm của ông gần đây và khi ông có sự kiện đặc biệt, để tạo cơ hội cho việc kết nối và gặp gỡ.

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: HỌC VỀ BIỆT NGỮ

Facebook, Linkedln, và Twitter hiện là 3 trang mạng xã hội phổ biến nhất, nhưng cũng có nhiều những trang khác. Mỗi trang sử dụng vốn từ riêng và cung cấp các lợi ích, hạn chế, và các tính năng khác nhau, mặc dù các điều khoản cơ bản và chức năng thường xuyên khá tương đồng. Dưới đây là một bản tóm tắt các thuật ngữ chính được sử dụng trong mạng xã hội, và chúng thay đổi ra sao, tại thời điểm này, ở 3 trang được sử dụng nhiều nhất.

Hồ sơ cá nhân. Hồ sơ là sự hiện diện trực tuyến của bạn, mà cũng có thể được coi như trang chủ của bạn. Bạn có thể tùy chọn để tùy chỉnh hồ sơ, và bạn có thể chọn để đưa nhiều hay ít thông tin theo ý mình. Bạn có thể thêm ảnh vào hồ sơ của bạn để những người khác có thể biết cả tên lẫn mặt bạn. Cài đặt bảo mật giúp bạn kiểm soát những người có thể truy cập các thông tin hiển thị trong hồ sơ của bạn. Mỗi trang mạng đều yêu cầu các loại chi tiết khác nhau để hoàn chỉnh hồ sơ của bạn.

■ Một hồ sơ cá nhân trên Facebook giữ vai trò như một tạp chí/album ảnh/bảng tin đã được cá nhân hóa. Rất nhiều phần cho phép nhiều tuỳ biến về hồ sơ của bạn. Bạn có thể cho hiển thị sinh nhật, tình trạng mối quan hệ, thông tin liên lạc, quá trình làm việc, trường học, bộ phim yêu thích, v.v….

■ Một hồ sơ Linkedln có chức năng như một sơ yếu lý lịch trực tuyến, với thông tin chi tiết về lịch sử công việc, nền tảng giáo dục, sở thích, và các hội nhóm của bạn. Hồ sơ của bạn cũng sẽ được hiển thị lời chứng thực rằng các kết nối của bạn có thể đã đăng về công việc của bạn - về cơ bản là các lá thư tham khảo trực tuyến.

■ Một hồ sơ Twitter gồm những thông tin cơ bản nhất, chỉ đơn giản là hiển thị tên, địa điểm, địa chỉ web, thông tin cá nhân ngắn gọn, số người theo đuôi bạn và số người bạn theo đuôi và lịch sử các tweet của bạn.

Cá nhân trong mạng lưới của bạn. Mạng lưới của bạn bao gồm những người bạn chấp nhận để họ tham gia vào mạng lưới giao tiếp trực tuyến của bạn, và những người chấp nhận bạn trong mạng lưới trực tuyến của họ. Các trang mạng xã hội sử dụng thuật ngữ khác nhau để "gọi tên" các thành viên của một mạng lưới. Các thuật ngữ gồm:

* Bạn bè trên Facebook

* Các kết nối trên Linkedln

* Người theo đuôi trên Twitter

Các cập nhật. Các thành phần "mạng xã hội" của mỗi trang không chỉ xuất hiện trong thông tin hồ sơ cá nhân, mà cả trong các trao đổi thời gian thực có thể diễn ra. Các cập nhật cho phép bạn đăng một ghi chú ngắn về những gì bạn đang làm, suy nghĩ, hoặc trải qua, và chia

sẻ nó với cả mạng lưới của bạn. Nhiều chuyên gia sử dụng cập nhật như một cách để chia sẻ thông tin về các sự kiện mà họ đang tham gia hoặc tổ chức với các đồng nghiệp và các cộng sự.

■ Facebook sử dụng thuật ngữ "Cập nhật trạng thái". Điền vào khu vực tình trạng trên trang hồ sơ của bạn và nhấp vào nút "Đăng" để thông tin cho bạn bè trên Facebook của bạn.

■ Linkedln sử dụng thuật ngữ "Cập nhật mạng lưới". Đăng các câu hỏi, suy nghĩ, hoặc liên kết bài viết thông qua trang chủ Linkedln hoặc thông qua liên kết cập nhật trên trang hồ sơ cá nhân của riêng bạn.

■ Twitter sử dụng thuật ngữ "tweet". Đây là bản chất của Twitter: bất cứ điều gì bạn muốn nói, được đăng trong tối đa 140 ký tự.

Thông báo. Bạn có thể tạo ra cài đặt để các trang gửi tin nhắn đến từng phút cho bạn, khi mọi người trong mạng lưới của bạn đăng cập nhật hoặc thay đổi hồ sơ của họ.

■ Facebook cho phép bạn chọn những thông tin muốn nhận được và cách bạn muốn nhận được nó. Bạn thiết lập các tùy chọn để được thông báo khi có ai đó gửi cho bạn một yêu cầu kết bạn, bình luận về cập nhật trạng thái của bạn, hoặc khi bạn tải lên một bức ảnh, v.v… Các thông báo có thể được gửi qua e-mail hoặc tin nhắn; các ứng dụng điện thoại thông minh giúp bạn truy cập vào Facebook trong khi di chuyển.

■ Linkedln cho phép bạn quyết định mức độ thường xuyên nhận được thông báo (ngay lập tức, hàng ngày, hàng tuần) và những loại thông tin (các sự kiện, hoạt động nhóm, hoạt động kết nối cá nhân), mà bạn muốn được thông báo. Có những ứng dụng điện thoại thông minh có thể tải về để bạn truy cập vào trang thông qua các thiết bị di động của bạn.

■ Twitter yêu cầu bạn cài đặt các thông báo riêng cho mỗi người bạn đang theo dõi, sau đó bạn có thể sắp xếp để được thông báo về tweet mới bằng tin nhắn hoặc e-mail. Có rất nhiều các nền tảng Twitter để tweet từ điện thoại của bạn.

Tường. Đây là một thuật ngữ chỉ được sử dụng trên Facebook. "Tường" của bạn về bản chất là một bảng tin ảo. Những người trong mạng lưới của bạn - bạn bè trên Facebook - có thể đăng bài lên tường và nhận xét về hình ảnh, video hoặc cập nhật trạng thái của bạn. Hãy nhớ rằng đó không phải là một diễn đàn cá nhân - bất cứ ai trên Facebook của bạn có thể xem những gì đã được đăng trên tường của bạn, và nếu bạn bè chung đăng điều gì đó lên tường một người khác, bạn cũng sẽ thấy những thông báo này.

Lời chúc mừng/lời hỏi thăm

Ba điều hiệu quả nhất mà tôi làm để gây ấn tượng với mọi người cũng là những phương pháp mà tôi cảm thấy tự nhiên và chân thành nhất bởi chúng phản ánh giá trị mà tôi đặt vào các kết nối và xây dựng chúng. Một trong những phương pháp của tôi là giới thiệu những người mà tôi nghĩ họ nên gặp nhau. Tôi là sợi dây kết nối khi các mối quan hệ mới này nảy nở, và do đó tôi gây được ấn tượng. Thứ hai là mời mọi người hoặc thông báo về sự kiện

sắp diễn ra mà họ có thể quan tâm. Ngay cả khi cuối cùng không ai trong số chúng tôi tham dự các sự kiện, nhưng mọi người sẽ biết rằng tôi nghĩ đến họ, điều này sẽ khiến họ phải nghĩ về tôi. Điều thứ ba tôi thường xuyên làm là gửi lời hỏi thăm. Có vẻ nhàm chán nhưng đó là một hành động dễ thực hiện và thậm chí có thể hữu ích đối với người truyền đạt thông điệp. Nó cung cấp một chủ đề cho cuộc trò chuyện, và cơ hội để mọi người tận dụng bí quyết về sự tò mò.

Hãy ra ngoài đó

Nghe thấy tên của một ai đó được đề cập nhiều lần trong bối cảnh tích cực có thể xây dựng uy tín chuyên nghiệp và giúp thiết lập mối quan hệ thoải mái và dễ dàng. Tạo ra sự quen thuộc không đòi hỏi các cuộc gặp mặt được hẹn trước hoặc cuộc đàm thoại theo kế hoạch. Nó có thể được thực hiện mà không cần đối mặt trực tiếp hoặc để lại ấn tượng rằng bạn đang tìm kiếm một ai đó. Bởi chỉ cần theo sau các chi tiết tương đồng và khai thác nguồn thông tin điện tử, bạn có thể liên tục tạo ra sự quen thuộc và liên kết tên của bạn với các ý tưởng và sự kiện thích hợp. Hãy nhớ theo đuổi các chiến lược này một cách chân thực và đáng tin cậy mà không gây cảm giác khó chịu hoặc tự đề cao cho đối phương. Đừng chọc tức ai đó, hãy bước vào mạng lưới của họ.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết về sự quen thuộc. Mọi người cảm thấy thoải mái với những người và những gì họ biết.

Xây dựng sự quen thuộc. Lưu lại ấn tượng trước ai đó thông qua các ứng dụng mạng xã hội, ghi chú các nhu cầu, các kiến nghị cá nhân và gửi lời hỏi thăm của bạn.

Tiếp tục đối thoại. Tận dụng công nghệ và các trang mạng xã hội để gia tăng cơ hội tương tác của bạn.

Hãy luôn chân thành. Khai thác các công cụ phương tiện truyền thông điện tử theo những cách tự nhiên và chân thực với bạn. Đừng chọc tức ai đó, chỉ cần bước vào mạng lưới của họ.

10. BÍ QUYẾT CỦA SỰ CHO ĐI

"Một trong những bù đắp đẹp nhất của cuộc sống là không người nào có thể thực lòng giúp đỡ người khác mà không tự giúp đỡ chính bản thân mình".

Ralph Waldo Emerson, nhà văn và triết gia thế kỷ XIX

Khi sẵn sàng thực hiện bước nhảy vọt từ lĩnh vực tài chính sang thành lập công ty riêng, tôi đã tham dự hội thảo Phụ nữ Columbia làm kinh doanh (CWIB) và là thành viên ban hội thẩm về tinh thần kinh doanh. Là một người nản chí trước suy nghĩ sẽ khởi nghiệp, tôi đặc biệt quan tâm đến một thành viên ban hội thẩm tên Amy. Cô đã thành lập thành công một doanh nghiệp có cấu trúc và dịch vụ tương tự như doanh nghiệp tôi định thành lập. Quan trọng hơn, Amy đã cho thấy cô là người ăn nói lưu loát và hùng hồn khi chia sẻ về những kinh nghiệm trong ban hội thẩm. Tôi đã ngay lập tức cảm thấy rất ngưỡng mộ và muốn nói chuyện với cô.

Tôi đã tìm gặp cô vào giờ ăn trưa và chia sẻ ấn tượng của tôi trước con đường sự nghiệp và công việc của cô. Cô mỉm cười, cảm ơn tôi vì đã dành lời khen ngợi. Chúng tôi trò chuyện suốt bữa trưa về một vài thách thức mà cô đã phải đối mặt khi thành lập doanh nghiệp của mình.

Đến cuối bữa trưa, sự ngưỡng mộ của tôi dành cho cô đã tăng lên đáng kể, và tôi bày tỏ nhã ý hẹn gặp cô ấy vào một ngày gần nhất để tiếp tục trò chuyện. Một tuần sau đó, chúng tôi gặp nhau tại một nhà hàng, tôi đã được nghe rất nhiều chia sẻ về kinh nghiệm và lời khuyên từ cô. Tôi sẽ không bao giờ quên câu trả lời của cô cho câu hỏi của tôi về cách khởi nghiệp. Cô nói, "Tôi chỉ để tinh thần thoải mái hết sức và nói: 'Hãy bắt đầu kinh doanh nào'." Những lời nói đó đã cho tôi can đảm để thực thi mong muốn của bản thân.

Tôi đánh giá cao thời gian và những hiểu biết mà cô đã hào phóng chia sẻ, mà không màng được đáp trả. Sau hôm đó, chúng tôi có gặp nhau vài lần, và mặc dù chưa biết đáp trả ân tình của cô ấy ra sao, nhưng tôi luôn coi cô ấy là một tấm gương về hành động cho đi. Tôi không nghĩ cô ấy biết cô đã ảnh hưởng đến sự nghiệp của tôi lớn như thế nào chỉ nhờ một cuộc trò chuyện.

Một trong những cách mạnh mẽ nhất để gia tăng sự hấp dẫn và nuôi dưỡng một kết nối là chứng minh chúng ta hiểu nhu cầu của người khác và rất vui khi được giúp họ thực thi chúng. Bằng cách thực thi ý hiểu của chúng ta về các bí quyết khác của sự hấp dẫn, chúng ta có thể áp dụng sự sáng tạo của mình để mở rộng các loại giá trị mà chúng ta đã cho đi theo những cách ảnh hưởng trực tiếp đến những gì hữu ích đối với họ.

Có đi...

"… có lại" thường là cách mà cụm từ kết thúc. Tuy nhiên, thực tế là hành động cho đi mang lại giá trị đặc biệt đơn giản bởi bạn muốn làm vậy, chứ không phải bởi bạn muốn được đáp lại. Đó là bí quyết của sự cho đi. Thậm chí chỉ bằng những cách nhỏ nhặt, bạn đang gửi tín hiệu rằng bạn nghĩ người khác xứng đáng nhận được giá trị từ nỗ lực đó, và bạn muốn giúp đỡ.

Đôi khi việc biết được cách để giúp đỡ người khác không rõ ràng, đặc biệt là đối với những người ở cấp cao hơn bạn. Tuy vậy, mọi người đều cần và đánh giá cao sự hỗ trợ. Đừng đánh giá thấp khả năng mang lại giá trị cho người khác của bạn.

Vài năm trước đây, thông qua một người bạn, tôi được giới thiệu với James, một nhà điều hành cấp cao của một công ty có phân khúc khách hàng là học sinh trung học. Tôi đã có ý tưởng về một loạt các hội thảo kỹ năng cho thanh thiếu niên; James và tôi đã cùng ăn trưa để thảo luận xem những hội thảo kiểu nào sẽ phù hợp nhất với các dịch vụ của công ty anh. Tuy các hội thảo của tôi không phù hợp với công ty anh, nhưng cuộc trò chuyện đó không vì thế mà dừng lại, chúng tôi tiếp tục thảo luận về những thách thức trong kinh doanh theo những cách cụ thể và chung chung.

Xét cả về khía cạnh tài chính và công việc, James thành công hơn tôi, nhưng bằng cách chú ý lắng nghe những gì anh nói với tôi về công việc, tôi cũng có thể góp sức hỗ trợ anh. Tôi đã giới thiệu trang bảng đen điện tử tại trường đại học nơi tôi giảng dạy và gửi cho anh những đề xuất sách mà tôi nghĩ có thể sẽ hữu ích. Tôi muốn cho anh thấy tôi có khả năng đề xuất các giải pháp, nguồn lực, và nghĩ rằng những nỗ lực của anh rất đáng ủng hộ. Những việc tôi làm không có điều gì là lớn lao cả, nhưng nó đã cho thấy tôi đánh giá cao cuộc trò chuyện của chúng tôi và công việc của anh ấy.

Một trong những đồng nghiệp huấn luyện của tôi, Tanya, có một câu chuyện tuyệt vời về quá trình chuyển đổi từ thế giới tổ chức sang hoạt động thành lập doanh nghiệp riêng với cương vị một huấn luyện viên và nhà đào tạo. Cô ấy đi công tác thường xuyên, và như một phần của công việc, cô luôn phải thuê các giảng viên tự do tổ chức các buổi gặp mặt trực tiếp. Sau khi cùng làm việc và quan sát chặt chẽ các nhà thầu nhiều lần (và trả rất nhiều tiền cho các dịch vụ của họ), cô nhận ra mình cũng có thể tiến hành các hội thảo này hiệu quả như vậy. Và cô muốn thử sức.

Cô đã nói chuyện với sếp của mình, và ông đã ủng hộ nhiệt tình, để cô tham gia các hội thảo giáo dục nhằm phát triển các kỹ năng và tạo cơ hội cho cô tiến hành các hội thảo đào tạo nội bộ. Sếp cô hy vọng Tanya sẽ vẫn hoàn thành khối lượng công việc được giao, nhưng đồng thời ông muốn cô luôn thể hiện được sự năng động và vui vẻ, vừa có được những kỹ năng mới, ông sẽ giúp cô ấy làm tốt nó.

Cuối cùng, Tanya đã thực hiện các buổi đào tạo nội bộ rất tốt, và rất thích công việc đó, cô đã rời công ty để thành lập doanh nghiệp riêng. Ông chủ cũ của cô đã trở thành một trong những khách hàng lớn nhất của cô.

Làm điều gì đó cho người khác và hào phóng hỗ trợ họ là những phẩm chất tốt đẹp. Chúng cũng thúc đẩy bí quyết về sự quen thuộc, khiến mọi người ấn tượng tốt về bạn và cho họ lý do để giữ liên lạc, tiếp tục phát triển mối quan hệ với bạn.

Trong chương 8, tôi cho rằng, có hai điều bạn muốn làm trước khi kết thúc một cuộc trò chuyện: Khiến đối phương cảm thấy thoải mái (bộ nhớ tâm trạng), và tạo ra cơ hội gặp lại. Cho đi là một trong những cách tốt nhất để duy trì liên lạc, và nó cũng mở ra cánh cửa kết nối trong tương lai. Với mọi tương tác, bạn đều có thể gia tăng sự quen thuộc và sự tương đồng. Bí quyết cho đi là sự củng cố mạnh mẽ cho tất cả mọi bí quyết khác về sự hấp dẫn.

Hãy đối xử với những người khác

Có rất nhiều cách để mang lại giá trị cho người khác, và mọi người đều có gì đó để cho đi. Cho dù đó là việc gợi ý các nguồn lực, tạo cơ hội cho các tương tác có ý nghĩa, hoặc cung cấp thông tin phản hồi và hỗ trợ, chúng ta đều có thể sử dụng bí quyết cho đi khi tìm kiếm cơ hội để trả lại. Mọi người có xu hướng phản ứng với các tình huống theo những cách thử và thật, vốn hoạt động dựa trên một mức độ nhất định nào đó: Nếu điều gì đó hiệu quả trong quá khứ, thì rất có thể nó sẽ hiệu quả trong tương lai. Nhưng chỉ gắn bó với các phương pháp đã được thử nghiệm, hiệu quả này cũng có thể thu hẹp quan điểm của chúng ta về những gì chúng ta có thể làm cho người khác. Chúng ta có thể cảm thấy mình không có thời gian để nỗ lực nhiều hơn nữa, hoặc tự hỏi khi nào làm vậy thì phù hợp. Bằng cách mở rộng quan điểm và cách tiếp cận sáng tạo với các tình huống, chúng ta có thể hiểu rằng cho đi là một quá trình không hồi kết và mang lại lợi ích cho chúng ta trong suốt sự nghiệp. Bằng cách nắm lấy cơ hội giúp đỡ người khác, chúng ta có thể nhận ra cho đi bổ sung giá trị cho các mối quan hệ của chúng ta.

Kết nối

Với tư cách như một "người mai mối", ngay sau khi gặp ai đó, tôi bắt đầu nghĩ về người mà họ nên gặp. Khi giới thiệu hai người với nhau, tôi đã thực thi mọi bí quyết: Trước tiên là tò mò, sau đó, tôi tập trung lắng nghe, tiếp đến là tìm điểm tương đồng. Khi nói chuyện với ai đó, các ý tưởng về người tôi có thể kết nối với họ nảy ra trong tâm trí tôi. Tôi sẽ suy nghĩ: "Tôi biết một người từng làm việc tại công ty đó," hoặc "Tôi có một người bạn tham dự chương trình huấn luyện đó," hay "Tôi biết một người từng làm trong lĩnh vực của anh và cũng vừa mới chuyển sang lĩnh vực này." Các điểm kết nối tiếp tục được hé mở.

Tôi luôn hỏi ý kiến của họ trước khi giới thiệu mọi người với nhau. Giới thiệu là một phần mang lại danh tiếng cho người "làm mối". Khi tôi được giới thiệu với một người nào đó bởi một đồng nghiệp nghĩ rằng có cơ hội kết nối giữa tôi và người đó, tôi luôn cập nhật cho người giới thiệu về tiến triển của mối quan hệ sau khi giới thiệu. Bằng cách kết nối hai người với nhau dù với bất cứ lý do chính đáng nào, bạn đang áp dụng bí quyết về sự quen thuộc và cho đi, đồng thời tạo cơ hội để các tương tác có ý nghĩa diễn ra.

Lời mời

Hãy suy nghĩ về những điểm chung giữa các bạn – sở thích, nền tảng, mọi người – và sau đó hãy tìm kiếm cơ hội để đưa người đó đến các sự kiện hoặc các hoạt động để chia sẻ về sự tương đồng đó.

Thông báo cho những người khác về sự kiện

Mỗi năm, tôi đều tham dự CWIB, hội nghị đã được tôi đề cập trong câu chuyện mở đầu của chương này. Đó là một trong những cách tốt nhất tôi sử dụng thời gian trong ngày của mình. Các diễn giả nhiệt tình; các chủ đề hợp thời và cả ngày đều là niềm vui. Nhưng quan trọng hơn, tôi thấy hội nghị đã truyền được cảm hứng. Bạn không thể không được truyền cảm hứng khi đang ở trong một phòng với hàng trăm các chuyên gia, những người muốn giúp đỡ lẫn nhau. Những người tham dự chủ yếu là phụ nữ, nhưng mỗi năm thật đáng ngạc nhiên, ngày càng có nhiều nam giới phát hiện ra giá trị của sự kiện, và sự tham gia nhiệt tình của họ làm tăng thêm các cơ hội hình thành những kết nối có ý nghĩa. Tất nhiên tôi muốn chia sẻ sự kiện này với những người khác. Ngay khi ngày tổ chức được công bố, tôi gửi e-mail cho những người mà tôi nghĩ sẽ quan tâm. Cho đến nay, những ai được mời đều tham gia, và tôi rất vui mừng khi có thể giới thiệu mọi người đến với giá trị của hội nghị.

Một hội nghị chỉ là một ví dụ về một sự kiện mà bạn có thể mở rộng lời mời. Nếu bạn là thành viên một câu lạc bộ, nhóm, hoặc tổ chức cho phép những người không phải thành viên tham dự, đó là cơ hội hoàn hảo để cân nhắc việc mời ai đó tham dự vào lần tiếp theo. Đồng nghiệp cũ của tôi Frederick là một người thích phiêu lưu, là thành viên của một câu lạc bộ những người đam mê thể thao mạo hiểm, người đã sắp xếp các chuyến đi lướt sóng, nhảy bungee, và khám phá các hang động. Khi một nhân viên mới tên Tony gia nhập đội ngũ của chúng tôi và Frederick phát hiện ra rằng cậu này cũng có sở thích tương tự, ngay lập tức anh gửi đường link về câu lạc bộ đến Tony. Đó là một hành động rất đơn giản nhưng mang lại cho Tony cơ hội làm những việc mình yêu thích, khiến anh cảm thấy được cả đội chào đón, và thấy rằng Frederick rất thân thiện và hiểu biết, chính việc này đã nhanh chóng thiết lập nên cơ sở cho giao tiếp giữa đồng nghiệp và sự tin tưởng giữa chúng tôi trở nên mạnh mẽ hơn.

Có rất nhiều các sự kiện có thể cung cấp cơ hội tiếp xúc nhiều hơn nữa và kết nối liên tục. Tôi luôn đánh giá cao việc nghe tin về các hội thảo hoặc các bài giảng liên quan đến công việc của tôi. Tôi thường mời những người khác tham gia vào một hoạt động tình nguyện mà tôi đang phụ trách nếu nghĩ rằng họ cũng quan tâm. Và ngay sau khi chuyển đến một thành phố mới, tôi đã rất vui mừng khi được một người khác mời đến một bữa tiệc của họ. Một niềm vui và một sự kiện hoàn toàn ngẫu nhiên đã tạo cơ hội hình thành nên tất cả các loại kết nối mới.

Các sự kiện bạn thông báo đến mọi người thậm chí không nhất thiết bạn phải tham gia; chúng có thể chỉ là những sự kiện bạn tình cờ biết được và nghĩ rằng có người sẽ quan tâm đến chúng. Đương nhiên, đừng spam hòm thư của mọi người, và đừng mời tất cả những người bạn biết đến mọi sự kiện mà bạn biết. Hãy biến nó thành thư cá nhân mang tính chất riêng tư. Điều này cho mọi người thấy bạn coi trọng họ.

Tạo nhóm

Khi tôi tham dự CWIB lần đầu tiên vào đầu năm 2000, tôi vẫn đang cân nhắc việc rời lĩnh vực tài chính để khởi nghiệp riêng. Tôi đã được truyền rất nhiều cảm hứng bởi nhiều phụ nữ đã khởi nghiệp thành công trong cùng lĩnh vực với tôi, trong giai đoạn đầu chuyển đổi, hoặc đã khẳng định được vị thế. Tôi thậm chí còn đề nghị chúng tôi nên thành lập một nhóm cộng sự, tư vấn không chính thức để giúp đỡ lẫn nhau. Và vì vậy, tôi đã gửi thư tới bốn trong số những người tôi gặp có chung ý tưởng này và hẹn ngày gặp mặt. Đã chỉ có ba người trong cuộc gặp đầu tiên. Chúng tôi chỉ chia sẻ với nhau những gì đang làm. Một hoặc hai tháng sau đó, tôi đã cố gắng để tăng số thành viên nhóm ban đầu lên 5 người. Thời gian này, mọi người đều đến cuộc hẹn, và tất cả chúng tôi đều cảm thấy rất phấn khích vì điều đó. Chúng tôi bắt đầu gặp gỡ thường xuyên hơn. Khi bắt đầu kết nối với ngày càng nhiều người trong lĩnh vực mới, tôi đã mở rộng danh sách mời vào nhóm gặp mặt. Cuối cùng, chúng tôi đã chuyển địa điểm từ hiệu sách sang căn hộ của tôi để có cuộc gặp mặt "chính thức" đầu tiên với hơn 10 phụ nữ tham gia. Theo thời gian, các thành viên nhóm ngày càng đông dẫn đến việc chúng tôi lại phải thay đổi địa điểm gặp. Chúng tôi thành lập nhóm Yahoo! để chia sẻ nguồn thông tin, các sự kiện, sách, và thông tin liên lạc được tổng hợp trực tuyến. Bây giờ chúng tôi sử dụng Linkedln để làm việc này, và số thành viên là hơn 50 người. Mỗi người mới sẽ được đích thân mời tham gia vào mạng lưới của chúng tôi bởi mỗi thành viên, và hiệp hội chính thức của chúng tôi đã trở thành một nơi hiệu quả để hỗ trợ và giúp đỡ lẫn nhau.

Các nhóm có thể được hình thành xung quanh bất cứ sở thích, công việc hoặc thông tin cá nhân chung nào. Các câu lạc bộ sách, câu lạc bộ đầu tư, v.v...đều là những lý do tuyệt vời để kết nối với những người có chung sở thích và mời những người khác cùng bạn tham gia hình thành nên các kết nối.

Tổ chức sự kiện

Một trong những đồng nghiệp của tôi, Larry, tổ chức một bữa trưa hàng tháng cho các cộng sự kinh doanh chính cùng tham gia. Larry là người sắp xếp thực đơn với nhà hàng để có chi phí hợp lý nhất. Các bữa ăn trưa luôn là cơ hội tuyệt vời để kết nối với những người mới trong lĩnh vực của bạn, hiểu hơn về những người quen biết, và suy nghĩ sáng tạo về quan hệ hợp tác hoặc chia sẻ nguồn thông tin.

Bữa trưa với các cộng sự trong ngành chỉ là một ví dụ về cách mời mọi người tham gia vào cùng một sự kiện. Hãy suy nghĩ về những gì mọi người trong mạng lưới của bạn quan tâm, và lập kế hoạch để kết nối họ thông qua một hoạt động.

Hàng xóm nhà tôi, Bonnie, là cựu hội trưởng hội phụ huynh học sinh và là mẹ của một học sinh trung học, đã tiếp cận người quản lý hệ thống trường học địa phương về việc tổ chức một chương trình dự bị đại học. Cắt giảm ngân sách đồng nghĩa với việc các chương trình mới không được tài trợ, vì vậy, Bonnie đã tổ chức một cuộc hội thảo tại nhà để các em học sinh được chuẩn bị cho cuộc phỏng vấn xin vào đại học. Cô liên lạc với các phụ huynh để sắp xếp cho một nhóm học sinh tập trung tại nhà mình, và mời tôi hướng dẫn hội thảo. Sự kiện này đã tạo ra rất nhiều cuộc thảo luận hiệu quả sau đó, các học sinh tích lũy được

những kỹ năng có giá trị, và mang lại những lợi ích khiến các bậc phụ huynh tìm cách mở rộng chương trình sau đó.

Thông tin và bài viết

Marge là Giám đốc đào tạo tại một bảo tàng cao cấp. Chúng tôi được giới thiệu với nhau thông qua một người bạn, và ban đầu, chúng tôi hầu như không có điểm chung nào: Cô ấy lớn tuổi hơn tôi, làm việc trong một lĩnh vực mà tôi không hiểu biết nhiều, có vẻ kín đáo, không chia sẻ quá nhiều thông tin cá nhân trong cuộc trò chuyện và luôn thể hiện sự chuyên nghiệp.

Ngay trước khi chuẩn bị tiến hành một cuộc hội thảo xây dựng đội ngũ nhóm tại bảo tàng, tôi nhận được tin con trai tôi phải nhập viện trong tình trạng nghiêm trọng. Tôi cho rằng Marge đã phát hiện ra sự thay đổi trong giọng nói hoặc ngôn ngữ cơ thể của tôi, bởi cô ấy hỏi tôi có vấn đề gì. Tôi đã rất choáng váng và thổ lộ hết với cô ấy. Tôi cảm thấy được an ủi nếu lúc đó có ai ở đó và lắng nghe tôi.

Tôi không nghĩ việc tiết lộ vấn đề cá nhân của tôi lại nhận được sự đồng cảm từ cô ấy. Hóa ra con trai của Marge cũng mắc bệnh hiểm nghèo, vì vậy, cậu bé ở tuổi 15 đã phải sống phụ thuộc hoàn toàn vào người khác dưới sự chăm sóc y tế đặc biệt. Câu chuyện của cô đã khiến tôi ngỡ ngàng. Cô nói rằng mình không kể với tôi điều này để khiến tôi cảm thấy tốt hơn hoặc tệ hơn, mà chỉ để tôi biết rằng cô ấy hiểu cảm giác của tôi lúc đó.

Sự cởi mở của cô ấy đã khiến tôi bình tâm hơn và tập trung hoàn thành tốt buổi hội thảo. Quan trọng hơn là Marge bắt đầu gửi cho tôi các bài báo và thông tin để giúp tôi vượt qua những biến cố mà gia đình tôi đang phải đối mặt. Khi biết nhiều hơn về hoàn cảnh của cô ấy, tôi bắt đầu nghĩ ra các cách để có thể giúp đỡ cô ấy. Chúng tôi chia sẻ các chiến lược, câu chuyện và các thông tin cập nhật liên quan đến y tế. Giữa chúng tôi thực sự tồn tại sự đồng cảm xuất phát từ sự quan tâm và thấu hiểu. Vào một thời điểm nào đó, cả hai chúng tôi đều nhận ra mình đã trở thành những người bạn đáng tin cậy, coi trọng nhau. Như tôi luôn nói, tôi muốn làm việc với bạn bè. Và đó là trường hợp của tôi và Marge.

Vào thời điểm nào đó trong cuộc trò chuyện, bạn có thể nghe thấy một điều gì đó rất hấp dẫn người khác. Khi duy trì mối quan hệ với những người đó về sau, bạn có cơ hội chuyển đến họ những liên kết hoặc thông tin có vẻ hấp dẫn đối với họ. Thậm chí nếu không có ý tưởng nào xuất hiện trong cuộc trò chuyện, hãy ghi chú về sở thích của họ lên mặt sau tấm danh thiếp hoặc bên cạnh tên của họ trong danh bạ điện thoại của bạn. Điều này cho phép bạn giữ được thông tin cho đến khi bạn nghe về điều gì đó khiến họ quan tâm, hoặc nếu bạn muốn chủ động hơn, hãy tìm kiếm thông tin hữu ích, có thể đơn giản như một bài báo trực tuyến hoặc tên của một số cuốn sách. Dành 5 phút để đề nghị các thành viên trong mạng lưới của bạn cho ý kiến hoặc các nguồn lực mà người đó có thể thấy hữu ích.

Một lời cảnh báo cũng thể hiện sự thấu hiểu đối phương. Tuy nhiên, hãy chỉ chuyển tiếp những thông tin và liên kết liên quan đến sở thích của người đó.

Ủng hộ và Tư vấn

Đối với nhiều người, sự ủng hộ rất khó xin nhưng dễ cho. Điều này cũng với lời khuyên: Chúng ta tham khảo ý kiến những người mà ta ngưỡng mộ, nhưng lại đánh giá thấp sự khôn ngoan và hiểu biết của chúng ta đối với người khác. Tất cả chúng ta đều có kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm và quan điểm độc đáo để chia sẻ với người khác. Việc làm này sẽ mở rộng các bối cảnh kết nối giữa mạng lưới của chúng ta và cho chúng ta cơ hội để làm sâu sắc thêm mối quan hệ với những người khác. Ngay cả khi bạn chỉ mới bắt đầu trong sự nghiệp, bạn cũng có thể sở hữu những quan điểm và lời tư vấn có giá trị. Các đồng nghiệp lớn tuổi hơn thường tò mò về triển vọng của thế hệ trẻ, và họ rất mong muốn được nghe quan điểm của bạn.

Dưới đây là các ví dụ của một số sự ủng hộ mà tôi đã làm cho người khác gần đây. Ở cuối danh sách, hãy điền ít nhất ba điều bạn đã làm hoặc có thể làm cho người khác. Hãy suy nghĩ về cuộc sống của bạn và liên kết của bạn, và bổ sung 3 ý tưởng để cho đi lời khuyên hoặc làm việc có ý nghĩa.

- Gửi một hướng dẫn PR cho một đồng nghiệp
- Giải đáp các câu hỏi liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của tôi
- Tư vấn cho các đồng nghiệp về việc định giá các dịch vụ của họ
- Giới thiệu một khách hàng tiềm năng cho một người bạn
- Nói chuyện với các đồng nghiệp có quan tâm về nghề tài chính, đào tạo và kinh doanh
- Nói chuyện với con bạn bè của tôi về các trường đại học tôi đã học và dạy
- Cho đi những bộ quần áo, đồ chơi và sách trẻ em mà các con tôi không dùng nữa
- Mời một người nào đó cùng bạn đến một sự kiện chỉ có khách mời
- ---
- ---
- ---

Ủng hộ và tư vấn là những điều bạn nên cho đi miễn phí nhưng phải bằng sự tận tâm. Một đặc ân chỉ là một đặc ân khi ai đó muốn nó. Và hãy nhận biết khi nào những gì bạn cho đi liên quan đến đặc lợi bạn nhận lại. Điều này xảy ra thường xuyên khi bạn giới thiệu mọi người với nhau. Bất cứ khi nào tôi gặp ai tò mò về việc chuyển hướng sang các quỹ đầu tư phòng hộ, tôi giới thiệu họ với Darrell, một người bạn của tôi và cũng là người chuyên về lĩnh vực này. Darrell luôn vui vẻ tiếp chuyện với bất cứ ai tôi giới thiệu, nhưng anh ấy làm điều đó như một đặc ân đối với tôi.

Hãy nỗ lực để kết nối mọi người với những thông tin và tài nguyên bạn có theo cách của bạn, nhưng phải luôn chú ý đến cách bạn làm điều đó. Đừng đánh mất thiện chí của bạn bằng cách giới thiệu quá nhiều người đến cùng một người. Vấn đề là việc làm của bạn phải thực sự mang lại giá trị, không lợi dụng thiện chí của người khác.

Tương tự như vậy, nếu lời khuyên được đưa ra thiếu sự tinh tế, nó sẽ mang lại cảm giác ai đó là kẻ thóc mách hay "lên giọng dạy đời". Khi bạn tôi, Sally, được sếp của người bạn của tôi, Fran, tuyển dụng, hai người họ đã xảy ra xô xát ở văn phòng dù họ là bạn thân trong một thời gian khá dài. Trong tuần đầu tiên đi làm, Fran luôn khuyên cô ấy làm thế nào để thích nghi, mách nước về các đồng nghiệp khó chịu, và cả những người tốt tính, v.v… Fran chỉ cố gắng giúp đỡ, nhưng Sally cảm thấy như thể cô ngay lập tức bị hạn chế về cách thức hành xử tại văn phòng, những người mà cô có thể tương tác. Nếu cô kết nối với một ai đó mà Fran không quan tâm, cô có cảm giác mình không trung thành với Fran. Mọi thứ giữa họ trở nên căng thẳng. Phải mất một thời gian để họ có thể làm việc thoải mái với nhau và tình bạn của họ trở lại như cũ.

Bài học là: Khi nghi ngờ, hãy xin phép. Tìm hiểu xem người khác có muốn nghe lời khuyên của bạn không bằng cách nói một câu như, "Bạn có muốn nghe lời khuyên bây giờ không?" Hoặc "Bạn có muốn tôi đưa ra lời khuyên không hay bạn có muốn chia sẻ không?"

ÁP DỤNG BÍ QUYẾT: TÔI CÓ THỂ LÀM GÌ CHO BẠN?

Tạo ra một kế hoạch hành động để làm theo bí quyết cho đi. Dựa trên các phần trước, hãy đánh dấu cụ thể điều bạn sẽ làm, làm nó cho ai, và khi nào sẽ thực hiện. Viết ra ít nhất một điều bạn sẽ làm trong mỗi mục, và chọn những người khác nhau cho mỗi hành động theo kế hoạch. Sau đó thực hiện điều đó.

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

KẾT NỐI

AI .... CHO AI ....

TẠI SAO .... KHI NÀO ....

THƯ MỜI

ĐẾN ĐÂU ....

AI .... KHI NÀO ....

THÔNG TIN HOẶC BÀI BÁO

CÁI GÌ ....

AI .... KHI NÀO ....

ỦNG HỘ HOẶC LỜI KHUYÊN

CÁI GÌ ....

AI .... KHI NÀO ....

Nhân nào quả ấy

Khi cho đi mà không mong được nhận lại, bạn không chỉ làm gia tăng sự hấp dẫn của mình và giúp đỡ người khác, mà còn luôn được nhận lại một cách bất ngờ. Tôi đam mê du lịch và các cuộc trò chuyện của tôi với mọi người thường xoay quanh chủ đề về các điểm nghỉ mát ưa thích. Nếu ai đó chuẩn bị đến một nơi tôi đã khám phá, tôi luôn chia sẻ kinh nghiệm của tôi với họ. Khi quan sát hành động của mọi người sau mỗi cuộc trò chuyện, tôi thường xuyên tham khảo một khu nghỉ mát họ đã đề cập đến hoặc chuyển tiếp liên kết dẫn đến những nơi tôi nghĩ họ có thể muốn đến. Đôi khi tôi thậm chí còn gửi cùng một vài nhận xét mà tôi đã phát hiện ra. Điều này đã nhem nhóm lên khao khát khám phá những địa điểm mới của riêng tôi.

Trong một cuộc trò chuyện giữa tôi và James, một nhà điều hành hàng đầu, anh ấy đã đề cập đến một số vấn đề kỹ thuật mà anh phải đối mặt trong một dự án đang được phát triển. Tôi chắc chắn không phải là một chuyên viên công nghệ, nhưng chồng tôi thì ngược lại. Tôi gọi cho Mike, đề nghị anh giải thích về những vướng mắc của James, và biết được một số lựa chọn. Sau đó, tôi đã vui vẻ chia sẻ những hiểu biết đó với James. Tôi không chỉ giúp đỡ anh ấy trong hoàn cảnh khó khăn và truyền tải những kiến thức hữu ích, tôi cũng học hỏi được nhiều điều trong suốt quá trình. Đó là một kinh nghiệm cả hai cùng thắng.

Hơn một năm sau khi gặp James, chúng tôi lại một lần nữa có cơ hội nói chuyện. Lúc này, tôi đã chia sẻ với anh về ý tưởng kinh doanh của tôi. Đó là cơ hội để tôi xin tư vấn từ một doanh nhân thành công. James đáp lại rằng khi tôi sẵn sàng theo đuổi ý tưởng, anh sẽ rất vui nếu được giúp đỡ tôi. Tôi không mong đợi lời đề nghị lịch thiệp này, và rất cảm động về điều đó, nhưng đó là một phần của bí quyết cho đi: Khi bạn đơn giản làm một điều gì đó cho những người khác chỉ với mong muốn giúp đỡ họ, thì họ cũng sẽ có mong muốn đền đáp lại bạn. Cho đi truyền cảm hứng để cho đi, để từ đó hỗ trợ lẫn nhau và duy trì mối quan hệ mạnh mẽ hơn.

Hãy trung thực với chính mình về các ý định của bạn. Nếu bạn mong được nhận lại, nó không giống như việc cho đi tự nguyện, do đó, đừng cố gắng che đậy nó. Các động cơ của bạn sẽ bị người khác phát hiện ở một mức độ nào đó. Để khai thác được bí quyết cho đi và phần thưởng của nó, bạn phải thực sự không màng nhận lại.

Hãy cho đi!

Chương này đã mở đầu bằng một câu chuyện về Amy, một tấm gương cho tôi về việc cho đi mà không màng nhận lại. Đối với tôi, những chia sẻ của cô về hiểu biết và kinh nghiệm thật vô giá, và tôi đã học hỏi được rất nhiều sau cuộc trò chuyện. Tôi có cảm giác như thể mình không bao giờ trả được hết ân tình mà cô đã mang đến và cảm giác đó vẫn còn cho đến nay.

Bất cứ khi nào có cơ hội, tôi sẵn sàng và cố gắng cho đi nhiều nhất có thể. Khi ai đó nhờ tôi giúp đỡ, hỏi xin lời khuyên, tôi đều đồng ý. Amy đã dẫn lối tôi đến hành trình của sự rộng lượng này và dạy tôi rằng “bạn cho đi bao nhiêu sẽ nhận về bấy nhiêu.” Ngay cả khi có vẻ như chúng tôi chẳng nhận được gì lại, sự kiên nhẫn có thể giúp chúng tôi hiểu được ảnh hưởng từ những điều đã làm đến cuộc sống của người khác theo nhiều cách khác nhau. Bí quyết về sự kiên nhẫn là những gì chúng ta sẽ khám phá trong chương 11.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết cho đi: Cho đi trước. Hãy làm bởi bạn có thể, và bởi cho đi mang lại giá trị.

Hãy đối xử tử tế với người khác. Có vô số cách để cho đi tự nguyện, bao gồm cả việc giới thiệu cho người khác. Họ có thể được hưởng lợi nhờ hiểu biết, mở rộng lời mời đến các sự kiện và các hoạt động, chia sẻ nguồn lực, làm phước và đưa ra lời khuyên.

Bạn có thể giúp đỡ. Chủ động trong việc xác định cách bạn có thể giúp đỡ những người trong mạng lưới của bạn. Đưa bí quyết cho đi vào thực tiễn bằng cách tạo ra một kế hoạch hành động chi tiết về những gì bạn đang làm, làm điều đó cho ai, và khi nào làm, sau đó thực thi nó.

Gieo nhân nào, gặt quả ấy. Bạn có thể không phải lúc nào cũng mong muốn nhận lại khi cho đi, nhưng khi cho đi, thường thì bạn sẽ gặt hái được những phần thưởng bất ngờ.

Hãy cho đi. Đáp trả lại sự tử tế và hào phóng được nhận bằng cách tiếp tục cho đi. Hãy cho đi không vụ lợi để duy trì chu kỳ cho đi tích cực.

11. BÍ QUYẾT VỀ SỰ KIÊN NHẪN

"Một bậc thầy về sự kiên nhẫn là bậc thầy về mọi thứ."

George Savile, chính khách thế kỷ XVII

Hơn một năm trước đây, tôi nhận được e-mail từ Aaron, giám đốc sáng kiến học tập và phát triển tại một công ty truyền thông. Ông đang tìm kiếm người thực hiện một loạt các hội thảo đào tạo, và một trong những cựu sinh viên Đại học New York đã giới thiệu tôi với ông. Sau khi nghe sơ qua về ý muốn của ông, tôi đã tóm tắt nó thành đề nghị và gửi nó đến ông. Sau đó, lịch trình của ông thay đổi. Chúng tôi đã cân nhắc để đưa ra nhiều khả năng hơn và chuẩn bị nhiều đề xuất khác, nhưng bộ phận này vẫn chưa sẵn sàng thực hiện chương trình. Tôi vẫn tiếp tục liên hệ với ông và bảo ông hãy coi tôi như một nguồn tham khảo. Ông thường liên hệ với tôi và đặt ra những câu hỏi về các công ty đào tạo, các giảng viên tự do khác, các chủ đề, giá cả và các nguồn lực công nghiệp. Tôi đưa ra gợi ý về các công ty đào tạo cho các chủ đề mà doanh nghiệp của tôi, Executive Essentials, không cung cấp. Mỗi khi có ý tưởng cho hướng đào tạo mới, ông đều đưa tôi lên đầu danh sách những người nhận được lời mời.

Sau khi thảo ra đề nghị thứ ba cho các dịch vụ và vẫn không ký được hợp đồng, tôi có thể từ chối. Thành thật mà nói, lúc đó, tôi không nghĩ công ty của Aaron sẽ trở thành một trong những khách hàng của tôi. Nhưng điều đó không ngăn cản tôi trả lời các câu hỏi của ông một cách nhanh chóng. Bằng sự kiên nhẫn, mong muốn tiếp tục xây dựng mối quan hệ và giúp đỡ, tôi đã trở thành người được ông tìm đến trong nhiều tình huống. Sau khi ông hỏi tôi về một nhà cung cấp mà ông đang cần, do tôi không quen ai nên tôi đã gửi tên nhà cung cấp đó đến mạng lưới của mình và chia sẻ với ông những thông tin phản hồi tôi nhận được.

Sáu đề xuất và hơn mười hai tháng sau đó, tôi nhận được một yêu cầu đề xuất khác của ông. Và lần thứ bảy này tôi đã chốt được hợp đồng.

Họ nói sự kiên nhẫn là một đức hạnh. Điều này đúng đối với một số người, nhưng chắc chắn không đúng với tôi. Tôi không mấy kiên nhẫn, nhưng sự kiên nhẫn cũng mang lại giá trị đáng kinh ngạc. Những lợi ích của sự kiên nhẫn sẽ đến với bạn theo nhiều cách. Đó là lý do chủ đề của sự kiên nhẫn là chương quan trọng nhất trong cuốn sách này.

Một số bạn đọc câu chuyện về Aaron có thể đã nghĩ, "Tôi có lẽ đã từ bỏ khách hàng tiềm năng này từ lâu rồi, cuộc sống quá ngắn để lãng phí công sức như vậy." Và nó có vẻ hợp lý, trong tình huống đó, chấm dứt mối quan hệ và hạn chế những mất mát của bản thân. Tuy nhiên, nếu vậy, tôi sẽ không bao giờ có được một khách hàng thường xuyên như hiện nay.

Cuối cùng, bạn phải làm những gì cảm thấy phù hợp với mình. Tôi không phải là người lúc nào cũng lạc quan, người tin rằng mọi người đều tốt đẹp và có ý định tốt, nhưng tôi tin rằng hầu hết mọi người đều có ý định tốt, và tôi chọn để tin nhất những người cho đến giờ vẫn

cho tôi lý do để làm điều đó. Khi bạn đọc chương này, hãy bỏ đi bất kỳ xu hướng hướng tới sự thiếu kiên nhẫn nào, đi đến kết luận, hoặc đưa ra các giải thích tiêu cực về một tình huống nào. Im lặng hoặc quay đi và chuyển sang thiếu kiên nhẫn không khó, nhưng nó có thể khiến bạn tự giới hạn trong một kết quả nào đó như sự tự mãn chẳng hạn.

Hãy đầu tư thời gian, mọi thứ sẽ xảy ra

Từ bé tôi đã học được rằng "có vay có trả" – và trong suốt những năm tháng đầu sự nghiệp, tôi đã cố gắng sống theo phương châm đó. Nếu ai đó làm gì cho tôi, tôi cho rằng họ đều mong được nhận lại. Tôi nghĩ mình đã sống theo tiêu chuẩn bình đẳng, và điều đó không chỉ có ý nghĩa với tôi mà còn mang lại cảm giác công bằng. Tôi đã mất một thời gian để nhận ra không phải ai cũng sống theo nguyên tắc này. Tôi thấy mình tự hỏi khi nào những việc làm và hành vi tốt của tôi được trả lại.

Tôi nhớ Todd, người đã nhờ tôi một vài việc khi chúng tôi bắt đầu làm việc cùng nhau, và tôi đã vui vẻ thực hiện chúng. Tuy nhiên, ngay sau đó, tôi nhận ra rằng mình không nhận lại được gì. Tôi bắt đầu cảm thấy khó chịu và đối xử với anh ta "có chút thái độ". Tôi thậm chí bắt đầu né tránh anh ta bởi tôi đều cảm thấy căng thẳng bất cứ khi nào ở gần anh ta. Anh không biết tại sao tôi lại hành động như vậy, và vào thời điểm đó, tôi cũng không tự nhận thức được nguyên do dẫn đến các hành vi của mình.

Giờ đây, khi nghĩ lại tình huống này, tôi nhận thấy, lúc đó tôi có cảm giác khinh thường bởi nghĩ rằng anh ấy đã lợi dụng tôi. Sự thiếu kiên nhẫn của tôi và kỳ vọng nhận lại đã khiến mối quan hệ trong công việc của chúng tôi xấu đi. Khi rời công ty, tôi biết được rằng Todd đã khen ngợi tôi trước quản lý của anh ấy. Biết rằng tôi muốn làm việc trong một dự án liên quan đến khách hàng của vị quản lý này, Todd đã khen ngợi tôi, nhưng tôi không bao giờ biết điều đó. Tôi tự hỏi liệu sự nghiệp của tôi và mối quan hệ của tôi với Todd có gì thay đổi nếu tôi không ngừng suy nghĩ rằng, "Còn tôi thì sao?"

Tôi đã học được cách không kỳ vọng. Từ bỏ các kỳ vọng không phải là dàn trải các trải nghiệm của bạn để bạn không bao giờ phải thất vọng, mà đúng hơn, là giải phóng tâm trí của bạn khỏi những gánh nặng của việc chờ đợi kỳ vọng được đáp ứng. Bạn hẳn đã nghĩ như vậy, vì vậy, hãy loại bỏ các kỳ vọng ra khỏi danh sách của bạn. Kiên nhẫn tạo ra kết quả. Đây là bản chất của bí quyết về sự kiên nhẫn: Hãy cho nó thời gian, mọi việc sẽ xảy ra. Kết quả có thể không chính xác như những gì bạn mong đợi, không đúng thời điểm bạn mong đợi. Nhưng trong thực tế, bạn thậm chí còn không thể nhận thức được những kết quả cuối cùng, như tôi đã học được từ Todd.

Hoặc bạn là người nhận lại…

Tôi có thể gọi chương này là "Gieo nhân nào, gặt quả ấy" bởi tôi tin rằng nếu bạn hành động không vụ lợi trong các mối quan hệ, nếu bạn cho đi mà không màng nhận lại, những điều tốt đẹp sẽ đến. Đôi khi những thành quả của các tương tác này xuất hiện một cách nhanh chóng, như khi một cuộc trò chuyện trở thành một liên lạc sau đó mang lại một công việc. Có lúc, lợi ích xuất hiện bất ngờ vào nhiều năm sau đó. Và thật sự thì, đôi khi không hề có gì xảy ra, và điều đó cũng không thành vấn đề.

Trong chương 9, tôi đã nói với bạn về Mark. Anh ấy là bậc thầy gây ấn tượng tốt đẹp đối với mọi người. Anh thường xuyên tổ chức bữa trưa thân mật với rất nhiều người, trong đó có cả các nhà báo và các chuyên gia truyền thông. Các bữa trưa là một trong những cách Mark cho đi: Bằng cách kết nối với tất cả những người quan trọng trong cuộc hành trình sự nghiệp của mình, anh đã tạo ra cơ hội để họ xây dựng các mối quan hệ cộng tác có ý nghĩa. Và anh thấy rằng việc tổ chức các bữa trưa giúp mọi người trong mạng lưới của anh bắt đầu hình thành các kết nối mạnh mẽ với nhau, và tác động của những kết nối này vô cùng mạnh mẽ. Thậm chí một lần anh còn nhận được một cuộc gọi mời phỏng vấn từ một phóng viên lạ. Mark đã được một trong các đồng nghiệp hoạt động trong lĩnh vực truyền thông giới thiệu với người phóng viên nọ.

Đây là một trong những ví dụ yêu thích của tôi về việc "nhận lại" đã diễn ra trong cuộc sống của tôi. Đó là một câu chuyện về đồng nghiệp của tôi, Randi, người tôi đã gặp cách đây 5 năm khi huấn luyện sinh viên tại Đại học New York. Cô ấy cũng là một huấn luyện viên với năng lượng tràn trề. Chúng tôi trao đổi thông tin cá nhân, và khi biết về một dự án cụ thể tôi đang phụ trách, Randi đã đề nghị tôi giúp liên lạc với khách hàng đó. Tôi phải thừa nhận mình có chút ngạc nhiên trước sự thẳng thắn của cô ấy, nhưng tôi có quy tắc: Luôn trao đổi, cởi mở và tò mò, và làm bởi bạn có thể. Tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ, nhưng cũng cẩn trọng để đảm bảo khi đưa ra lời giới thiệu, nó sẽ mang lại lợi ích cho cả hai bên. Giới thiệu là một phần mở rộng danh tiếng của bạn. Bằng cách giới thiệu một người nào đó, bạn đang mở rộng sự tự tin của mình về người được giới thiệu. Bởi tôi thực sự không biết rõ về Randi nên đã trả lời rằng: "Tôi rất vui khi nói chuyện nhiều hơn và hiểu hơn về chị để xem tôi có thể giúp gì cho chị."

Sau đó, Randi và tôi đã cùng ăn trưa, và tôi biết được cô ấy đã từng làm việc cho khách hàng này trước đó, nhưng đã bị mất liên lạc với họ do sự điều chuyển nhân sự ở công ty. Vào cuối bữa ăn trưa đó, tôi nói với cô ấy rằng, "Bởi chưa từng làm việc với chị, nên tôi không thể chứng thực về điều đó, nhưng tôi rất vui khi giới thiệu chị với người đó, cho họ biết chị đã làm việc với họ trước đây, biết tôi và chị đã quen nhau như thế nào." Randi dường như rất hài lòng với đề nghị này.

Sau đó, cô thường xuyên gửi e-mail cập nhật cho tôi biết về tình hình giữa cô với khách hàng nọ, và chúng tôi tiếp tục tìm hiểu nhau. Tôi mời cô ấy tham gia vào nhóm mạng lưới do tôi thành lập và cô đã trở thành một thành viên tích cực trong đó. Tại một trong những cuộc họp, cô đã đến gặp tôi và bày tỏ lòng biết ơn. Cô ấy nói với tôi một cách hào hứng rằng khách hàng đó vừa ký hợp đồng với cô trong một dự án lớn. Mặc dù tôi góp một phần rất nhỏ trong thành công đó, nhưng cô ấy lại cho rằng tất cả là nhờ tôi.

Bốn năm sau, tôi đang thực hiện một chương trình với thời hạn vô cùng chặt chẽ và cần sự giúp đỡ gấp về nguồn tài liệu. Tôi gửi thư đến các thành viên trong nhóm mạng lưới của mình. Randi đã phản hồi lại thư của tôi trong vài phút. Cô biết rất nhiều về chủ đề này và thậm chí còn sẵn sàng sắp xếp lại lịch trình của mình để nói chuyện với tôi. Cô gửi cho tôi một loạt các bài báo, mang cho tôi một cuốn sách và đã đưa ra cho tôi rất nhiều lời khuyên hữu ích. Đó là một cuộc trò chuyện kéo dài 15 phút, và tôi đã nhận được những điều vô giá. Và đó là bí quyết của sự kiên nhẫn trong hành động. Tôi chưa bao giờ nói, ám chỉ, hoặc thậm

chí nghĩ "Cô nợ tôi" khi tôi giới thiệu Randi với một khách hàng nhiều năm trước đây, và tôi không nghĩ rằng vào thời điểm đó cô ấy có suy nghĩ, "mình nợ cô ấy". Nhưng khi có cơ hội cho đi, cô ấy đã làm vậy.

Tôi có vô số những câu chuyện về các bí quyết cho đi đã đền đáp tôi theo thời gian. Có lẽ một trong những câu chuyện nổi bật nhất xảy ra khi tôi được Zeke liên hệ. Anh làm việc tại một quỹ phòng hộ và đang tìm kiếm người thực hiện các khóa đào tạo cho các giám đốc của quỹ. Khi tôi hỏi ai đã giới thiệu tôi với anh, anh tiết lộ rằng anh biết tên tôi từ một diễn đàn nhân sự và không thể nhớ tên của người đăng bình luận đó. Chúng tôi đã tiếp tục cộng tác với nhau nhiều lần sau đó. Và cuối cùng tôi đã biết phải cảm ơn ai khi nhận được cuộc gọi từ Bảo tàng Nghệ thuật Metropolitan và Jazz tại Trung tâm Lincoln. Đó là Marge, người phụ nữ mà tôi đã cộng tác tại một viện bảo tàng cao cấp, và cũng là người tôi đã chia sẻ về tình hình của con trai chúng tôi. Cô đã giới thiệu tôi ngay lập tức khi các đồng nghiệp đào tạo tại hai cơ sở văn hóa hỏi cô lời khuyên, mặc dù tôi chưa bao giờ đề nghị cô ấy giới thiệu.

Bí quyết của sự kiên nhẫn luôn ăn sâu trong tâm trí tôi. Bạn không bao giờ biết khi nào điều này sẽ xảy ra, nhưng với sự kiên nhẫn, chúng chắc chắn sẽ xảy ra.

... hoặc người khác sẽ được nhận lại

Nếu một phần trong bạn vẫn không thể cho qua được khái niệm "có vay có trả", hãy nghĩ đến bí quyết về sự kiên nhẫn như một phần mở rộng của ý tưởng "hãy cho đi". Đôi khi, sự cho đi của bạn được hoàn trả không phải trực tiếp đến bạn mà thông qua những người khác. Bạn làm điều gì đó cho một ai đó, và người nhận lòng tốt của bạn sẽ thể hiện lòng tốt của họ với người khác.

Tôi vẫn còn kinh ngạc trước sự hào phóng của Amy, người phụ nữ đã cho tôi rất nhiều lời khuyên về việc thành lập công ty sau khi gặp cô ấy ở hội thảo Phụ nữ Columbia làm kinh doanh. Chúng tôi thậm chí còn không liên lạc sau lần gặp mặt đầu – chỉ liên lạc bằng một vài cuộc gọi cũng như e-mail qua lại – nhưng lại sẵn lòng giúp đỡ tạo ảnh hưởng rất lớn đến tôi. Nhiều năm sau đó, tôi đã gửi gắm tinh thần đó, "trả lại" nó cho các doanh nhân khác, những người vừa mới bắt đầu khởi nghiệp. Tôi đã nói chuyện với nhóm sinh viên – doanh nhân tại các trường đại học, sắp xếp các cuộc trò chuyện qua điện thoại, và gặp gỡ hơn 100 người trong suốt 5 năm. Amy không bao giờ biết rằng cô là người đã truyền cảm hứng cho tôi và cô cũng không kỳ vọng sự hào phóng của cô sẽ được hoàn trả.

Amy là người đầu tiên trong số nhiều người sẵn sàng dành thời gian để tư vấn, giúp tôi và hướng dẫn tôi khởi nghiệp. Những món quà hào phóng của họ đã có ảnh hưởng ngược trở lại lợi ích của những người khác khi tôi liên tục dành thời gian, lời khuyên, và sự hỗ trợ cho những người xung quanh tôi. Bạn không thể biết sự cho đi của bạn đã truyền cảm hứng hoặc ảnh hưởng tích cực như thế nào tới những người khác, nhưng hãy cứ tin như vậy. Lòng tốt bạn lan tỏa ra thế giới sẽ được nhân lên.

Bạn sẽ có cơ hội của mình

Mặc dù tôi chịu ảnh hưởng sâu sắc bởi tinh thần hào phóng của Amy, nhưng tôi không nghĩ mình có cơ hội để trực tiếp trả lại tất cả những gì cô đã làm cho tôi. Tuy nhiên, khi đang suy nghĩ về cô ấy rất nhiều trong lúc viết phần cuối cùng của cuốn sách thì rất tình cờ, tôi gặp lại cô ấy! Tôi đang ngồi ở một quán cà phê thì một người phụ nữ dừng lại chào người bạn của tôi. Khi bạn tôi giới thiệu chúng tôi với nhau, chúng tôi nhanh chóng nhận ra nhau.

Đó là lần gặp tình cờ thật tuyệt vời – người phụ nữ đã vô tình đóng một vai trò quan trọng trong sự nghiệp của tôi, đã xuất hiện vào một thời điểm chính xác. "Tôi đang viết về chị!" Tôi thốt ra một cách hào hứng. Khi Amy nhìn tôi bối rối, tôi đã giải thích bí quyết cho đi với cô ấy. Cô đã đồng tình rằng cô cũng có quan điểm tương tự, và giải thích rằng cô làm mọi điều mà không bao giờ hy vọng được đáp lại.

Ngay sau khi người bạn của chúng tôi rời đi, Amy và tôi tiếp tục trò chuyện say sưa trong hơn một giờ sau đó. Chúng tôi đều có việc và phải rời đi, nhưng cố gắng để biết thêm nhiều điều về cuộc sống của nhau. Cô ấy nói với tôi rằng cô ấy vừa mới xin việc. Đó là một tổ chức tôi đã hợp tác trong nhiều năm. Cuối cùng, tôi cũng có thể làm điều gì đó cho cô ấy. Chúng tôi hẹn để thảo luận về cách chúng tôi có thể giúp đỡ lẫn nhau và thậm chí làm việc cùng nhau.

Ngay sau khi về đến nhà, tôi đã gọi cho giám đốc của tổ chức nọ để tìm hiểu thêm về vị trí Amy ứng tuyển, và sau đó tôi viết thư giới thiệu cô ấy. Tôi cũng gửi cho cô ấy một liên kết đến các vị trí mở khác mà cô đủ điều kiện tại tổ chức đó.

Khi bắt đầu sống toàn tâm toàn ý với bí quyết cho đi, bạn sẽ thấy mình háo hức đáp trả lại người đã giúp đỡ bạn. Tuy nhiên, bí quyết về sự kiên nhẫn không chỉ nằm ở niềm tin rằng những điều tốt đẹp sẽ tác động tích cực đến bạn hoặc những người khác, mà là niềm tin rằng bạn sẽ có cơ hội trả lại sự hào phóng mà bạn nhận được. Khi bạn không thể trả lại trực tiếp cho người giúp đỡ bạn, hãy cứ cho đi. Và hãy tin bạn cũng sẽ có cơ hội trực tiếp giúp những người đã giúp bạn.

Khi bạn không thể đáp trả lại ngay lập tức, đôi khi cơ hội bạn đáp trả thậm chí còn lớn hơn và tốt hơn so với tưởng tượng của bạn. Kể từ khi kết nối lại với Amy, tôi đã có thể giới thiệu cô ấy và cung cấp cho cô ấy tài liệu tham khảo để cô ấy có thể chốt được hợp đồng với hai tổ chức lớn. Tôi cũng có thể cố vấn về việc định giá và lựa chọn khách hàng cho cô.

Hãy kiên nhẫn. Những cách bạn cho đi không rõ ràng ngay lập tức, nhưng chắc chắn bạn sẽ có cơ hội đó.

Tình bạn sẽ phát triển theo thời gian

Thông qua cuốn sách này, chúng ta đã biết được cách xây dựng mối quan hệ. Thực tế, bạn không muốn xây dựng mối quan hệ với tất cả những người bạn gặp, và điều đó không thành vấn đề. Bạn chỉ cần không theo đuổi các mối quan hệ đó. Nhưng cũng phải nhớ rằng tình bạn cũng cần thời gian để phát triển.

Tất cả chúng ta đều có những người bạn thân thiết từ thời thơ ấu, nhưng chúng ta biết nếu gặp người đó lần đầu tiên vào thời điểm này, chưa chắc chúng ta đã trở thành bạn bè. Điều này cũng đúng với cuộc sống trưởng thành và chúng ta đôi khi cần phải kiên nhẫn.

Mối quan hệ của tôi với chị gái tôi, April, là một trong những ví dụ mạnh nhất của nguyên tắc tình bạn sẽ phát triển theo thời gian. Chúng tôi là chị em. Chị ấy sinh ra để trở thành một nhà thiết kế, sắp đặt màu sắc, kết cấu, vật liệu và các mô hình, chị cũng là người duy nhất tự thiết kế lại toàn bộ các phòng trong nhà mình với hiệu quả rất tuyệt vời. Tôi không được trời phú cho những điều đó, và khi tôi trang trí ngôi nhà của mình, tôi nhờ chị. Tôi nổi trội hơn trong thành tích học tập, các lĩnh vực ít tính nghệ thuật, vì vậy, khi April gửi đi một thông tin quan trọng, chị ấy nhờ tôi xem xét ngôn ngữ, nội dung, tin nhắn, và giọng điệu. Tôi lại là người có tổ chức đến mức tỉ mỉ. Chị ấy thích thời trang, còn tôi thích phiêu lưu, các trò mạo hiểm. Các kỹ năng và khả năng tự nhiên của chúng tôi hoàn toàn trái ngược trong mọi lĩnh vực, nhưng chị ấy rõ ràng luôn biết những gì tôi nghĩ, tôi làm và cách thức thực hiện những điều đó. Chúng tôi liên tục dựa trên những điểm mạnh và năng lực của nhau.

Thời gian và những trải nghiệm chung là những thành phần quan trọng để tạo nên những kết nối lâu dài. Tôi gặp Gabby lần đầu tiên khi còn làm việc ở Phố Wall. Chúng tôi học chung đại học và khởi nghiệp trong cùng một lĩnh vực. Có lẽ do vậy, chúng tôi được cho rằng sẽ nhanh chóng trở thành bạn thân.

Chúng tôi đã trò chuyện trong vòng một giờ, nhưng khi cô ấy rời đi, tôi không có ấn tượng gì đặc biệt. Cuộc trò chuyện của chúng tôi khá thú vị, nhưng không đặc sắc. Vì có rất nhiều điểm chung về sở thích và tiềm năng hợp tác, chúng tôi đã lên kế hoạch gặp lại. Trên đường đến cuộc hẹn lần hai này, lời khuyên của mẹ cho dành tôi từ hồi bé xuất hiện trong tâm trí. Mẹ thường nói: “Hãy cho một anh chàng ba lần hẹn. Nếu lần đầu, mọi chuyện không được như ý, con mất toi một ngày. Nếu lần thứ hai không tốt, anh ta là người có một ngày tồi tệ. Nếu lần thứ ba cũng không tốt, ít nhất con cũng biết rằng mình đã tạo cơ hội.”

Sau cuộc gặp mặt lần thứ hai với Gabby, tôi vẫn nhìn thấy tiềm năng hợp tác trong mối quan hệ của chúng tôi nhưng ấn tượng chỉ dừng lại ở đó. Chúng tôi tiếp tục theo đuổi một số dự án chung, và hầu như không xóa được ranh giới giữa công việc để tiến đến tình bạn. Tôi không biết đã gặp Gabby bao nhiêu lần trước khi tôi bắt đầu coi cô ấy như một người bạn. Nhưng bây giờ cô ấy là một người bạn thân thiết nhất của tôi. Nếu không kiên nhẫn và cởi mở với suy nghĩ rằng mối quan hệ của chúng tôi có thể phát triển, tôi hẳn đã bỏ lỡ không chỉ một đối tác kinh doanh tuyệt vời, mà còn bỏ lỡ một người bạn tuyệt vời.

Tôi cũng đã bỏ lỡ một bài học có giá trị về việc xây dựng các mối quan hệ bền vững với những người khác biệt so với tôi. Đôi khi những người này có thể trở thành những liên kết mạnh mẽ nhất, bởi chúng ta đầu tư thời gian và công sức để phát triển. Dù có khá nhiều điểm tương đồng xét về bề ngoài giữa Gabby và tôi, nhưng hóa ra chúng tôi có phong cách hoàn toàn khác nhau. Cô ấy là một người hướng nội và khá tự tin; khi suy nghĩ, cô ấy thường im lặng. Tôi là một người hướng ngoại và hoạt bát, và tôi suy nghĩ về một điều gì đó bằng cách nói chúng ra. Khi quen biết Gabby, tôi đã phải điều chỉnh phong cách để hai chúng tôi không rơi vào xung đột.

Khi mất kiên nhẫn với một mối quan hệ, hành động của bạn có thể được nhìn nhận là huênh hoang. Những tình bạn thực sự bền lâu hiếm khi xuất hiện ngay lập tức. Hãy dành thời gian để nó phát triển. Bây giờ khi gặp một người mới, tôi tìm kiếm những cách thức chúng tôi có thể kết nối và những điểm để từ đó chúng tôi có thể xây dựng một mối quan hệ vững bền. Quen biết những người mới thật tuyệt vời, và tôi luôn nhắc nhở bản thân rằng chúng có thể trở thành các mối quan hệ một ngày nào đó. Hãy cởi mở với các khả năng vốn có trong kết nối, và hãy luôn trò chuyện.

Hãy kiên nhẫn

Khi viết cuốn sách này, tôi đã tham dự một cuộc họp và tình cờ gặp Cheryl, một đồng nghiệp khác của tôi. Chúng tôi có nhiều điểm tương đồng, nhưng lần này, khi chúng tôi nói chuyện với một vài người khác, cô ấy nói: "Michelle là một nhà kết nối tuyệt vời". Sau đó, cô ấy nhìn tôi và hỏi, "Nó sẽ quay về với bạn phải không?" Tôi nhìn cô tò mò, nghĩ về câu hỏi, và nói: "Nó đi đâu đó. Tôi không để ý lắm. Đôi khi, nếu bạn cho đi, người đó sẽ cho người khác, và với tôi thế là đủ. Tôi vui khi miễn là nó vẫn được cho đi. Tôi không giữ bảng thành tích."

Kiên nhẫn là chương đỉnh cao của cuốn sách này bởi nó rất cần thiết để bạn có thể nắm bắt được các bí quyết khác. Chúng ta phải kiên nhẫn với chính mình và với người khác – kiên nhẫn để tìm kiếm những điểm tương đồng, xây dựng mối quan hệ, thiết lập sự tin tưởng, và tạo ra sự quen thuộc. Kiên nhẫn có nghĩa là chọn làm một cái gì đó mà không mong đợi nhận lại. Nó có nghĩa là làm điều đó bởi bạn có thể và bởi bạn muốn. Kiên nhẫn có nghĩa là biết và tin tưởng rằng ở đâu đó, một người nào đó hoặc một hành động tốt đẹp nào đó sẽ mang lại lợi ích theo cách bạn đã sống cùng với các bí quyết về sự hấp dẫn.

Làm mới suy nghĩ của bạn

Bí quyết về sự kiên nhẫn. Hãy đầu tư thời gian, mọi việc sẽ xảy ra.

Nó quay về với bạn, hoặc nó sẽ đi đâu đó. Bạn không thể biết những hành động hào phóng của bạn sẽ mang lại những gì, hoặc bạn có nhận lại được từ chính người chúng ta đã giúp đỡ hay không. Không sao. Lòng tốt sẽ đáp trả lại lòng tốt, ngay cả khi nó không được hoàn trả lại theo những cách rõ ràng.

Bạn sẽ có được cơ hội của mình. Hãy kiên nhẫn với chính mình. Bạn không bao giờ biết làm thế nào hoặc khi nào bạn có thể mang lại giá trị cho người khác.

Tình bạn phát triển theo thời gian. Hãy cởi mở với khả năng rằng một mối quan hệ sẽ phát triển theo thời gian. Hãy kiên nhẫn.

KẾT LUẬN

ÁP DỤNG NHỮNG LÝ THUYẾT TRONG CUỐN SÁCH NÀY VÀO THỰC TIỄN

vbạn và những người liên quan. Vấn đề không phải là bạn phải thích tất cả mọi người và mọi người phải thích bạn. Thay vào đó, vấn đề là tạo ra các kết nối có ý nghĩa để tăng cường mối quan hệ của bạn, sự tự nhận thức của bạn, hiệu suất của bạn, ý thức và các kết quả của bạn. Luôn chân thành trong các tương tác, và đi theo con đường với những gì bạn thực sự muốn làm, không phải những gì bạn nghĩ rằng bạn nên làm.

Mặc dù nguyên tắc tuân thủ bí quyết được đưa ra trong bí quyết số 1 – bí quyết về sự chân thật – nhưng cuốn sách không buộc chúng ta lúc nào cũng phải thẳng thắn. Mọi bí quyết của sự hấp dẫn gắn bó và hòa quyện với nhau. Dựa vào vị trí của bạn trong sự nghiệp và việc bạn muốn tăng cường các mối quan hệ ra sao, bạn có thể tập trung vào các bí quyết hữu ích nhất đối với bạn vào thời điểm đó. Chọn một bí quyết và áp dụng nó vào các tương tác của bạn với những người khác. Khi nó đã trở thành bản chất của bạn, hãy chọn bí quyết mới tiếp theo để tập trung. Áp dụng các bí quyết bằng sự cởi mở, chân thành, bạn sẽ kết nối hiệu quả hơn.

Mọi người lúc nào cũng hỏi tôi rằng, "Cô đã thu hút được các khách hàng và xây dựng doanh nghiệp của cô bằng cách nào?" Cuốn sách này là nỗ lực của tôi nhằm trả lời các câu hỏi đó. Tôi không biết phải trả lời chính xác nó ra sao đến khi tôi bắt đầu hiểu được đầy đủ giá trị của sự hấp dẫn. Tôi đã từng nghĩ "sự hấp dẫn" là một điều tốt đẹp, nhưng không cần coi trọng thái quá. Nhưng sau một ngày định mệnh trong lớp học tại Đại học New York, tôi nhận ra sự hấp dẫn là chìa khóa cho toàn bộ quá trình phát triển các mối quan hệ có ý nghĩa. Nó là nền tảng cần thiết để xây dựng mọi thứ khác.

Doanh nghiệp của tôi đã phát triển bởi tôi "đã hiện thực hóa những lý thuyết trong sách vở". Tôi nỗ lực cung cấp các giá trị vượt ra ngoài công việc đang làm mà không mong được đền đáp. Tôi liên tục hợp tác với các khách hàng quen thân mà tôi đã xây dựng được các mối quan hệ mạnh mẽ nhất, và những mối quan hệ đã phát triển bởi chúng tôi tìm thấy sự tương đồng, chúng tôi đã chủ động liên lạc và do đó luôn để lại ấn tượng cho nhau, và đặc biệt, chúng tôi nói về những điều khác ngoài công việc. Chúng tôi chỉ đơn giản là yêu quý nhau. Vì mọi người hợp tác làm ăn với những người mà họ yêu thích.

Tạo ebook: Tô Hải Triều

Phát hành: http://www.taisachhay.com